Informații legale

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE.

LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea de către Cisco a comprimării antetului TCP este o adaptare a unui program dezvoltat de Universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte din versiunea de domeniu public a UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂROR ALTE GARANȚII DIN PREZENTUL DOCUMENT, TOATE FIȘIERELE DE DOCUMENTE ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile tipărite și duplicatele de copii soft sunt considerate copii necontrolate, iar versiunea originală online ar trebui să fie menționată pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele, numerele de telefon și numerele de fax sunt listate pe site-ul Cisco la Cisco.com.

Modificare notă

Acest document prezintă actualizările aduse ghidului de rapoarte pentru versiune. Acesta include un jurnal detaliat al modificărilor din diferite secțiuni.

Secțiune	Modificați descrierea	Motivul schimbării	Data	Versiune
Diferite	Conținut actualizat pentru apelarea inversă	Adăug area caracte risticilor	02/13/2026	4.2.1.2507_Up Data6
Rapoarte > tip de raport în timp real	Conținut eliminat referitor la următoarele: • Contact din punct de vedere al campaniei vs agent disponibil • Raportul de succes al contactelor Campania înțeleaptă • Ținta campaniei a fost atinsă • Contact livrat • Stare agent	Widgeturi perimate	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapoarte > rapoarte istorice	S-a adăugat o nouă secțiune pentru Rapoarte istorice. Acest lucru explică noile rapoarte istorice introduse. Istoria de odinioară Caracteristica Rapoarte este redenumită Rapoarte istorice (moștenite).	Au fost introduse noi rapoarte istorice.		
Rapoarte > rapoarte istorice (moștenite)	A schimbat titlul rapoartelor istorice în rapoarte istorice (moștenire)	Au fost introduse noi rapoarte istorice.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapoarte > rapoarte de planificare (moștenite)	S-a schimbat titlul rapoartelor de planificare în Rapoarte de planificare (moștenite)	Rapoartele istorice noi au o caracteristică de planificare	08/11/2025	4.2.1.2507

		diferită.		
Rapoarte > Raport rezumat campanie	Se adaugă un câmp nou Ultimul contact procesat (min). Afișează numărul de minute de la selectarea ultimului contact și plasarea acestuia în tabel pentru livrare.	Pentru a oferi vizibilitate asupra activității recente de contact.	6/05/2025	4.2.1.2504

Rapoarte > extragerea datelor > configurarea programului	Se adaugă noi opțiuni și alerte: • Alertă pe nicio înregistrare - declanșează atunci când extrasul returnează zero înregistrări. • Alertă la eșec - declanșează atunci când extragerea eșuează din cauza unei erori. • Ora începerii primului loc de muncă – definește ora inițială la care raportul recurent începe să ruleze.	Pentru a îmbunătăți controlul și vizibilitatea în configurațiile de rapoarte programate.	6/05/2025	4.2.1.2504
Pagina de extragere a rapoartelor > datelor	Pagina Extragere date afișează acum următoarele: • Nume, descriere, nume fișier, stare activare • Fereastra pop-up Istoric locuri de muncă include orele de început/sfârșit/programat ale raportului, starea, numărul de înregistrări și butonul de descărcare. • Este afișat fusul orar al raportului. • Au fost adăugate opțiuni de căutare și acțiune.	Pentru a îmbunătăți vizibilitatea și controlul asupra configurațiilor de extragere a datelor și a istoricului lucrărilor.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Pentru a rezolva problemele de performanță și expirare cu seturi mari de date, exporturile de rapoarte și planificările sunt acum prelucrate ca activități, mai degrabă decât ca operațiuni imediate. - Solicitările de export sunt procesate asincron și li se atribuie un ID de export unic. Limita maximă acceptată de imum este de 500.000 de înregistrări. Acest lucru este figurabil.			

Rapoarte > raport de planificare	• Fișierele sunt generate și stocate pe Amazon S3, permițând utilizatorilor să monitorizeze starea și să descarce fișiere dintr-o pagină a istoricului exporturilor. • Un nou tabel de bază de date, AE_ ReportExportList, este introdus pentru a stoca detaliile operării exportului. • Rapoartele programate includ acum îmbunătățiri similare, cu eliminarea fișierelor protejate prin parolă prin e-mail. Utilizatorii trebuie să seteze o parolă în timp ce programează raportul, care va fi necesară pentru accesarea raportului trimis prin e-mail. • Linkurile de export expiră pe baza configurației backend. O nouă configurație este adăugată în tabelul Caracteristici particularizate numit ReportFilesRetentionDays cu valoarea implicită ca 30 de zile.	Exportați și programați îmbunătățiri ale rapoartelor	07/02/2025	4.2.1.2501

Rapoarte > raport de planificare	Ștergerea fișierelor din Amazon S3 Bucket • Fișierele de export sunt șterse din S3 utilizând configurații AWS. • Fișierele exportate sunt șterse după perioada de păstrare configurată din tabelul personalizat (ReportFilesReten-tionDays, implicit: 30 de zile).	Fișiere de raport pur-ging din Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapoarte	Alte modificări ale rapoartelor: • Raport detaliat: numărul maxim de zile de filtrare este setat la 180 de zile (6 luni). • Raport de sinteză: Numărul maxim de zile de fil-ter stabilit la 1865 de zile (5 ani). • Alte rapoarte păstrează o limită de filtrare de 90 de zile (3 luni).	Modificările filtrului de rapoarte	07/02/2025	4.2.1.2501
Reports > Sum-mary Reports	Am adăugat cântecele SMS și Email chan-nels ca opțiuni pentru rapoartele rezumative. **Notă**: SMS și canalele de e-mail nu sunt utilizate în prezent pentru WxCC.	Îmbunătățiri ale rapoartelor de sinteză	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapoarte > Met-rici de performanță	Raportul Rezumatul campaniei oferă acum informații mai cuprinzătoare în coloanele adăugate.	Îmbunătățirea indicatorilor de performanță	07/02/2025	4.2.1.2501

Rapoarte > rapoarte istorice	Secțiunea Rapoarte istorice include acum suport pentru canalele SMS și E-mail, oferind o funcționalitate mai largă pentru raportarea pe mai multe canale. - **Detaliu**: Oferă informații detaliate despre încercările individuale de apel, inclusiv timpii, agentul ID, rezultatele, referința apelatorului ID și alte detalii relevante. - **Productivitatea** agentului: evidențiază productivitatea de ieșire a agentului, prezentând valori precum durata previzualizării, durata apelurilor, durata lucrului după apel (ACW) și diverse numere de apeluri.	Îmbunătățiri ale rapoartelor istorice	07/02/2025	4.2.1.2501

	• **Stare** agent: urmărește și redă modificările stărilor agentului pe parcursul perioadei de raportare. • **Apel invers**: prezintă detaliile de contact ale apelării inverse într-un format primar-secundar, facilitând înțelegerea și analizarea rezultatelor încercărilor. **Notă**: Productivitatea agentului, Starea agentului și Apelarea inversă nu sunt disponibile în prezent în WxCC. **Notă:** E-mailul, SMS și Callback nu sunt acceptate pentru WxCC.			

TOC

Modificare notă 2
Rapoarte 9
În timp real 10
Reîmprospătare automată 11
Adăugați mai multe rapoarte în file diferite 12
Criterii de filtrare a rapoartelor 12
Caracteristica widget-uri de raport 13
Tip rapoarte 13
Tip raport în timp real 14
Rapoarte istorice 16
Rapoarte de sinteză 19
Aplicare filtru 19
Elemente 20
Salvarea și vizualizarea raportului 20
Raport detaliat 36
Aplicare filtru 37
Elemente 38
Salvarea și vizualizarea raportului 38
Raport de reapelare 44
Aplicare filtru 45
Elemente 45
Salvarea și vizualizarea raportului 45
Rapoarte istorice (moștenire) 46
Criterii de filtrare a rapoartelor 47
Rezultatul apelului 48
Rezumatul campaniei 51
DNC blocat 52
Încercare de contact 54
Procent de abandon 56
Dispunerea agentului (din punct de vedere al campaniei) 57
Cupă de încercare de contact 58
Tentativă agent 59
Rezultatul agentului 60
Reapelare 61
Starea listei globale 62
Conectarea părții drepte (RPC) 62
Urmărire apel invers 64
Rezultatul e-mailului 65
Apelare cu permis 66

Programarea rapoartelor (moștenite) 68
Adăugare raport programat 68
Editarea unui program 68
Ștergerea unui program 69
Câmpuri 69
Extras de date 70
Destinație stocare 72
Editare extras date 74
Ștergere extragere date 74
Câmpuri 74
Detalii câmp tranzacție 76
Detalii câmp principal 112
Indicatori de performanță 169
Rezumatul campaniei 170
Criterii de filtrare a rapoartelor 173
Fusuri orare 173
Lista globală 173
Grup de campanie 173
Campanie 174
Listă 174
Grupul CSS 174
Condiție grup CSS 174

Rapoarte

Rapoartele furnizează atât informații rezumative, cât și detaliate despre apelurile de ieșire din centrul de contact. Acestea acoperă campaniile, grupurile și performanța agenților. Aceste rapoarte pot oferi date detaliate despre încercările individuale sau pot oferi tendințe rezumate, cum ar fi RPC, rata de conectare etc., pentru o campanie.

Utilizatorii au opțiunea de a proiecta și salva rapoarte ca șabloane. Criteriile de filtrare permit o microvizualizare prin nar-rowing filtre în jos la un anumit contact, apel sau rezultat. Rapoartele oferă o imagine de ansamblu cuprinzătoare la 360 de grade a activităților din cadrul centrului de contact.

În plus, rapoartele pot fi programate la intervale preconfigurate sau extrasele de date pot fi configurate pentru date fixe și tranzacționale.

Campaign Manager oferă următoarele tipuri de rapoarte:

- **Rapoarte** în timp real: rapoartele în timp real prezintă date grafice despre campaniile în desfășurare, în special pentru ziua curentă. Aceste rapoarte sunt populate cu date de interval, reîmprospătate implicit la fiecare 5 minute. Criteriile cuprinzătoare de filtrare permit utilizatorilor să vizualizeze datele de sus în jos, oferind informații detaliate în timp real.
- **Rapoarte** istorice: Aceste rapoarte utilizează date istorice începând cu ziua precedentă pentru a oferi informații despre performanța centrului de contact. Acestea formează un set aproape exhaustiv care acoperă toate fațetele centrului de contact, inclusiv contacte, apeluri, rezultate, agenți și multe altele. Rapoartele sunt populate pe baza criteriilor de filtrare selectate de utilizator.
- **Tablou de bord** de performanță: consola în timp real oferă date actualizate continuu, cu o rată de reîmprospătare de 15 secunde pentru campaniile în curs. Acesta include valori cheie, cum ar fi ratele de încercare, procentul RPC (Right Party Connect) și statistici cuprinzătoare privind contactele campaniei.
- **Rapoarte** Script Designer: Toate rapoartele referitoare la modulele de aplicații 2-Way SMS și Call Guide, configurate folosind Script Designer, sunt discutate în detaliu. Pentru mai multe informații, consultați Script Designer.
- **Extrase** de date: Configurați exportul de date tranzacționale și fixe brute din baza de date de raportare. Utilizatorii pot extrage date din surse standard, cum ar fi încercările de apel la anumite ore și pentru grupuri de campanii sau campanii selectate.

Notă: Nu utilizați caractere speciale, cum ar fi /,, :, *, ?, <, < și | ca parte a numelor de fișiere.

Notă: Următoarele nu sunt acceptate în aplicația Webex Contact Center:
- Campanii prin e-mail și SMS
- Apeluri AEM (Agent-Executive Mapped).

În timp real

Rapoartele în timp real prezintă date grafice despre campaniile în desfășurare, în special pentru ziua curentă. Aceste rapoarte sunt populate cu date de interval, reîmprospătate implicit la fiecare 5 minute. Criteriile complete de fil-ter permit utilizatorilor să vizualizeze datele de sus în jos, oferind informații detaliate în timp real. Puteți configura rapoartele în timp real.

Navigați la **Rapoarte** > **În timp real**. Raportul implicit prezintă următoarele date:

Câmpuri	Descriere
Total Cam-paigns	Afișează numărul de campanii disponibile în sistem. Acest lucru arată, de asemenea, numărul pentru campaniile Active, Inactive și Terminate.
Activ	Numărul de campanii care se execută în acest moment. Starea campaniei este *Executarea*.
Inactiv	Numărul de campanii care nu se execută în acest moment. Starea campaniei este *Timp suspendat* sau *Oprit*.
Încheiată	Numărul de campanii scurse, data și ora de încheiere. Starea campaniei este *Ora sus,* dar ora datei campaniei trebuie să fie mai mică decât ora curentă.
Total contacte	Numărul total de contacte încărcate în aplicație în toate campaniile. Acest lucru arată, de asemenea, o separare a con-tactelor Deschis, Proaspăt (încă neformat), Programat, Închis și Alte con-tacte.
Deschide	Numărul de contacte deschise în acest moment pentru criteriile de filtrare date. Starea contactului este *deschisă* și *livrat.*
Proaspete	Numărul de contacte încercate nici măcar o dată pentru criteriile de filtrare date. Starea contactului este *Deschis* și *livrat.*
Reprogramat	Numărul de contacte sunt reprogramate și deschise în acest moment. Starea contactului este *deschisă* și *livrat.*
Închis	Numărul de contacte închise pentru criteriile de filtrare date. Starea contactului este *Închis*.
Alții	Numărul de contacte a fost oprit. Starea contactului este *Curățat sau Spălat.*
Contact e încărcat e	Numărul total de contacte încărcate în toate campaniile și o detaliere a încărcărilor reușite, a încărcărilor eșuate și a dublurilor.
Succes	Numărul de contacte încărcate cu succes în tabelul de contacte.
Eşec	Numărul de contacte nu s-a putut încărca în tabelul de contacte din cauza diferitelor eșecuri. Nu include eșecul modului.
Duplicat	Numărul de contacte nu s-a putut încărca din cauza înregistrărilor dublate disponibile în tabelul de contacte. Nu ia în considerare dacă apare duplicat în fișier sau duplicat disponibil în tabelul de contacte.

Performanță	Numărul total de contacte formate astăzi și raportul de conectare. Număr de unic

	Tabelul Persoane de contact din activitatea apelului. Raport conectare - Procentaj din totalul contactelor conectate din totalul contactelor formate. Total contacte formate este numărul de contacte unice care sunt formate astăzi.
Performanț a afacerii	Numărul total de contacte cu rezultate marcate ca Succes și raportul dintre contacte și rezultatele succesului. Numărul de contacte unice din tabelul de activități în apeluri. Rata de succes - Procentul din totalul contactelor de succes ale afacerii din totalul contactelor conectate.
Încercări	Afișează numărul de încercări de conectare reușită cu un agent între contacte, inclusiv mai multe conectări reușite pentru un singur contact. Aceasta include conectările la apelurile reprogramate, atât din motive de afaceri, cât și din motive de telefonie. Raportul încercărilor - raportul dintre numărul de apeluri formate și numărul de contacte formate. Indicatorul raportului încercărilor arată numărul mediu de încercări pe fiecare contact.
Conectați	Afișează numărul total de apeluri conectate între un agent și un client în toate campaniile și raportul de conectare pentru aceste numere Raportul de conectare a încercărilor - Procentul numărului de apeluri conectate în afara numărului de apeluri formate. Numărul de apeluri conectate este numărul de contacte conectate cu rezultatele apelurilor în direct, iar rezultatele apelurilor live reprezintă rezultatele care sunt activate ca rezultate ale apelurilor în direct.
Apeluri donate de Aban	Afișează numărul de încercări abandonate primite ca rezultat între contacte. Dacă ACR este dezactivat, rata de abandon este procentul apelurilor abandonate din suma apelurilor abandonate și a apelurilor live.
AHT (Durata medie de manipulare)	Durata medie de prelucrare a unui apel, în format HH:MM:SS. Este raportul dintre durata apelului de succes și numărul de apeluri conectate.

Raportul în timp real vă permite să efectuați următoarele:

Reîmprospătare automată

Datele în timp real pot fi reîmprospătate automat la intervale prestabilite. Intervalul prestabilit este setat la cinci minute. Pentru a modifica acest interval, contactați Cisco Asistență.

Reîmprospătarea automată funcționează numai pentru Tab configurat și nu în toate filele. Mai mult, dacă un administrator navighează la o altă Tab sau la o altă pagină din aplicație și revine la Tab original (unde este configurat intervalul de reîmprospătare automată), raportul Tab se reîmprospătează și cronometrul repornește.

Adăugați mai multe rapoarte în file diferite

Puteți să adăugați mai multe rapoarte și să le deschideți mai multe simultan în file diferite. Acest lucru face mai ușor utilizatorul să urmărească nu numai performanța generală a centrului de contact în timp real, ci și anumite zone ale centrelor de contact, așa cum sunt definite de criteriile de filtrare selectate. Când deschideți un raport în timp real pentru prima dată, apare Tab implicit. În aplicație pot fi încărcate maximum 10 file (implicite plus nouă suplimentare). Tab implicit conține datele în timp real pentru centrul de contact ca întreg, cu excepția cazului în care utilizatorul modifică criteriile de filtrare.

1. Dați clic pe **Adăugați** pictograma în mai multe rapoarte. Raportul Tab se deschide lângă Tab implicit.
2. Selectați criteriile de filtrare necesare.
3. Dați clic pe **Adăugați un widget** și selectați widgetul de adăugat în raport.

Criterii de filtrare a rapoartelor

Filtrul de rapoarte permite unui utilizator să arunce o privire la o vizualizare de macrocomandă a centrului de contact și să detalieze până la nivelul micro al unui contact, al unui apel sau al unui agent.

Filtrul fusului orar al rapoartelor

Puteți genera rapoarte în timp real pentru anumite fusuri orare. Selectați fusul orar din lista verticală Fus orar înainte de a selecta orice alte criterii de filtrare. Apare raportul pentru ziua curentă a fusului orar selectat.

Aceasta este o configurație opțională. Contactați Cisco Support pentru a activa această configurație și pentru a obține rapoarte în funcție de fusul orar.

Raportează alte criterii de filtrare

Caracteristica Criterii de filtrare vă permite următoarele:

Filtrare	Descriere
Lista globală	Toate listele globale sunt afișate pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele globale, bifați caseta de selectare Selectare totală.
Grup de campanie	Sunt populate toate grupurile de campanii care conțin persoane de contact pentru listele globale selectate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile de campanii, bifați caseta de selectare Selectați tot.
Campanie	Toate campaniile care conțin persoane de contact pentru grupurile de campanii selectate sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate campaniile, bifați caseta de selectare Selectați tot. O singură selecție de campanie permite filtrarea la nivelurile următoare. Dacă selectați mai multe campanii, filtrarea la nivelul următor este dezactivată.

	Vizualizați rapoartele la acest nivel.

Listă	Toate listele de contacte încărcate pentru această campanie sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele, bifați caseta de selectare Selectare totală. • Dacă nu selectați liste specifice, datele pentru toate listele sunt populate în raport, inclusiv lista de înlănțuire (Lista ID -1). • Dacă selectați anumite liste, datele numai pentru listele selectate sunt populate. În acest caz, asigurați-vă că bifați caseta de selectare Includeți lista de înlănțuire dacă doriți date referitoare la Lista ID -1 (listă înlănțuită) în raportul dvs. Listele sunt populate pentru data implicită din panoul dată, adică ziua curentă. Pentru a selecta mai multe liste, selectați date din panoul Dată și faceți clic pe OK. Selectați listele obligatorii pentru raport, dintre cele populate.
Grupul CSS	Toate strategiile de selecție a persoanelor de contact (SCP) aplicabile listelor selectate sunt disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile CSS, bifați caseta de selectare Selectare totală.
CSSGroup Condiție	Condițiile pentru grupurile CSS de mai sus sunt populate și disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate condițiile grupului CSS, bifați caseta de selectare Selectare totală.

Selectați filtrele aplicabile și faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a popula raportul cu înregistrări până la acel nivel de selecție.

Caracteristica widget-uri de raport

Widgeturile de raport au în comun următoarele opțiuni:

1. Faceți clic pe **Anulare fixare** pentru a flota widgetul de raport din locul său ancorat în centrul ecranului, astfel încât să puteți maximiza dimensiunea widgetului. Acesta este un buton de comutare și făcând clic din nou ancorează widgetul înapoi la locul său de drept. De asemenea, restabilește widgetul eliminat înapoi în pagină.
2. Dați clic pe **Maximizați** pentru a vedea raportul pe tot ecranul.
3. Faceți clic pe **Minimizare** pentru a muta widgetul de raport înapoi în locația ancorată din vizualizarea pe ecran complet.
4. Dați clic pe **Meniu** contextual diagramă pentru a descărca raportul în format PNG, JPEG sau SVG vectorial sau PDF.

Vizualizările pentru rapoarte individuale variază - acestea sunt explicate împreună cu rapoartele. Toate rapoartele afișează datele grafice în text atunci când plasați mouse-ul peste orice reprezentare grafică a datelor.

Tip rapoarte

Campaign Manager oferă diferite tipuri de rapoarte în timp real. Pentru a afla mai multe, consultați "Tipul de raport în timp real" de pe pagina următoare.

Tip raport în timp real

Următoarele sunt rapoartele în timp real:

Rezultatul telefoniei

Widgetul Rezultat telefonie afișează numărul de contacte formate pentru fiecare rezultat al telefoniei. Treceți mouse-ul peste diagramă pentru a vedea numărul de apeluri pentru anumite rezultate ale telefoniei. Utilizați meniul contextual pentru a descărca diagrama în oricare dintre opțiuni. În vizualizarea minimizată, rezultatele cu procentaj minim pot fi ascunse. Pentru a vedea toate rezultatele, măriți la ecran complet.

Rezultatul afacerii

Widgetul Rezultat afacere afișează numărul de contacte formate pentru fiecare rezultat al afacerii. Plasați mouse-ul peste diagramă pentru a vedea numărul de apeluri pentru anumite rezultate comerciale. Utilizați meniul contextual pentru a încărca diagrama în oricare dintre opțiuni.

Starea contactului

Widgetul Stare contact afișează starea contactelor pentru criteriile de filtrare selectate în timp real. Acest widget afișează numărul de contacte din fiecare stare în timp real. Campaniile sunt listate pe axa X și numărul de contacte pe axa Y. Treceți cu mouse-ul peste diagramă pentru a vedea numărul pentru starea specifică a contactului. Faceți clic pe orice stare din partea dreaptă jos a widgetului pentru a elimina contactele asociate cu starea respectivă din wid-get. Comutați pentru a restaura datele. Utilizați meniul contextual pentru a descărca diagrama în oricare dintre opțiuni.

Strategia de contact

Strategia de contact afișează detaliile rezultatelor atât de afaceri, cât și de telefonie pentru strategiile de contact utilizate, conform criteriilor de filtrare.

Acest widget afișează numărul de contacte atât pentru telefonie, cât și pentru rezultatele afacerii. Datele prezentate în grafic pot fi detaliate în continuare.

Exemplu: Faceți clic pe **Rezultatul** telefoniei pentru a vedea numărul de contacte pentru

fiecare rezultat al telefoniei. Pentru a reveni la raportul inițial, faceți clic pe **Înapoi la**

rezultat.

Din diagrama cu rezultate, faceți clic pe orice rezultat pentru a obține numărul de contacte pentru fiecare strategie de contact care generează acest rezultat.

Pentru a reveni la ecranul anterior, faceți clic pe **Înapoi la rezultatul telefoniei**. Din diagrama **Strategie** persoană de contact, faceți clic pe orice strategie de contact pentru a detalia modurile

din cadrul strategiei de contact care contribuie la acest rezultat.

Strategia de selecție a contactelor

Strategia de selecție a contactelor afișează detaliile rezultatului, atât pentru afaceri, cât și pentru telefonie, pentru selectarea contactelor
strategiile utilizate, conform criteriilor de filtrare.

Acest widget afișează numărul de contacte atât pentru telefonie, cât și pentru rezultatele afacerii. Datele prezentate în grafic pot fi detaliate în continuare pentru a vedea mai multe detalii minuscule.

Din diagrama cu rezultate, faceți clic pe orice rezultat pentru a obține numărul de contacte pentru fiecare strategie de selecție a persoanelor de contact care generează acest rezultat.

Pentru a reveni la ecranul anterior, faceți clic pe **Înapoi la rezultatul telefoniei**.

Din diagrama Strategie **de selecție a** persoanelor de contact, faceți clic pe orice **strategie** de selecție a persoanelor de contact pentru a detalia strategiile **de selecție a persoanelor de** contact care contribuie la acest rezultat.

Apeluri formate pentru anumite moduri

Apeluri apelate pentru moduri specifice afișează numărul de apeluri formate pentru fiecare mod pentru perioada aleasă. Widgetul afișează datele într-un grafic spider. Treceți mouse-ul peste diagramă pentru a vedea numărul de apeluri formate într-un anumit mod. Utilizați meniul contextual pentru a descărca diagrama în oricare dintre opțiuni.

Contacte livrate în funcție de campanie

Contacte livrate din punct de vedere al campaniei afișează numărul de contacte livrate fiecărei campanii. Acest widget afișează numărul de contacte livrate apelatorului, pentru fiecare campanie. Treceți cu mouse-ul peste diagramă pentru a vedea numărul de contacte livrate pentru o anumită campanie. Axa X indică numărul de contacte, iar axa Y indică campaniile. Utilizați meniul contextual pentru a descărca diagrama în oricare dintre opțiuni. Datele vizibile în cadrul aplicației sunt exportate. Dacă datele sunt mascate în cadrul aplicației, acestea sunt, de asemenea, mascate în foaia exportată.

Stare agent

Acest widget afișează detalii despre starea activității agenților.

Statistici în timp real

Acest widget conține instantanee care oferă o vizualizare live, la nivel înalt, la 360 de grade a aplicației.

Afișează un număr mare de campanii active la nivel de aplicație. Acest lucru arată, de asemenea, numărul de campanii din categoriile Totale, Inactive și Scurse.

Numărul total de contacte încărcate în aplicație în toate campaniile. Acest lucru arată, de asemenea, o separare a contactelor Deschis, Proaspăt (încă neformat), Program, Închis și Alte contacte.

Numărul total de contacte încărcate, inclusiv numărul de contacte de succes, de eșec și duplicat.

Numărul total de agenți și agenți în stare diferită, cum ar fi InCall, Inactiv, Nepregătit, ACW și Previzualizare.

Afișează raportul de conectare, raportul de succes, raportul de încercare, raportul de conectare a încercărilor, raportul de abandonare și timpul de manipulare a vârstei.

Rapoarte istorice

Aceste rapoarte furnizează date începând cu ziua precedentă pentru a oferi informații despre performanța centrului de contact. Acestea formează un set aproape exhaustiv care acoperă toate fațetele centrului de contact, inclusiv contacte, apeluri, agenți și multe altele. Rapoartele sunt populate pe baza criteriilor de filtrare selectate de utilizator. Aceste rapoarte pot fi vizualizate sau salvate într-un format Valori separate prin virgulă (CSV).

Pentru a accesa rapoartele, accesați **Rapoarte > Rapoarte** istorice. Rapoartele afișează următoarele câmpuri:

- Nume: afișează numele raportului.
- Tip: specifică tipul de raport.

- Descriere: oferă o scurtă explicație a scopului raportului.
- Programare: vă permite să activați sau să dezactivați programarea raportului.

- Programare oră: Setează ora specifică pentru programarea raportului.
- Frecvența programului: definește frecvența cu care va fi programat raportul, cum ar fi zilnic.
- Istoric: afișează detalii despre istoricul raportului.
- Acțiune: oferă următoarele opțiuni pentru gestionarea raportului:
    - Filtru: filtrează datele raportului pe baza criteriilor specificate.
    - Export: procesează datele raportului și le pune la dispoziție pentru descărcare în cadrul opțiunii Export.
    - Program: vă permite să configurați sau să modificați programarea raportului.
    - Copiere: creează un duplicat al raportului.
    - Partajare: Partajați raportul cu alți utilizatori.
    - Șterge: șterge raportul.
- Opțiune de export: butonul Export oferă informații despre starea operațiunii de export și include următoarele detalii:
    - Ora solicitată: ora la care a fost inițiată solicitarea de raport.
    - Nume șablon: numele șablonului utilizat pentru a genera raportul.
    - Tip: identifică tipul de raport generat.
    - Stare: Indică starea curentă a operațiunii de export, cum ar fi În curs, Finalizată sau Eșuată.
    - Timp finalizat: Afișează ora la care s-a finalizat procesul de generare a rapoartelor.
    - Acțiune: folosiți această opțiune pentru a descărca raportul generat. Raportul este generat în formatul CSV .

Programarea unui raport

Aveți opțiunea de a programa rapoarte pentru livrarea automată către colegi și alți utilizatori zilnic, săptămânal, lunar sau anual. După ce ați configurat Programatorul de rapoarte, rapoartele desemnate sunt trimise destinatarilor, deoarece e-mailul a primit-o în format XLS conform programului selectat.

1. Selectați un Raport și accesați meniul Acțiune.
2. Selectați Programare.
3. În fereastra pop-up Programare raport, selectați frecvența din Lunar, Săptămânal și Zilnic.
4. Introduceți ora la care trebuie trimis raportul.

5. Introduceți adresele destinatarilor cărora trebuie trimis raportul. Puteți adăuga mai multe adrese de e-mail
separându-le prin virgule (,).
    a. Note – Raportul este trimis la ora configurată în ultima zi a fiecărei luni.
    b. Raportul este protejat prin parolă pentru a asigura securitatea și a preveni accesul neautorizat.
    c. Raportul este trimis într-un folder arhivat prin e-mail.
6. Introduceți parola și confirmarea parolei în câmpurile respective pentru a securiza raportul și a preveni accesul neautorizat. Aceeași parolă este necesară pentru a deschide și vizualiza raportul.
7. Dați clic pe Salvați.
8. TURN activați comutatorul Programare pentru a trimite raportul la ora stabilită.

Copierea unui raport

Pentru a copia un raport:

1. Selectați un raport. Accesați meniul Acțiune.
2. Faceți clic pe Copiere.
3. În fereastra pop-up Copiere șablon raport, introduceți numele șablonului nou și descrierea raportului.

Partajarea unui raport

Pentru a partaja un raport cu alți utilizatori:

1. Selectaţi un raport. Accesați meniul Acțiune.
2. Faceți clic pe Partajare.
3. În șablonul Partajare raport, numele șablonului și tipul raportului sunt afișate sub formă de câmpuri doar în citire pe care utilizatorul nu le poate edita.
4. Selectați Utilizator din lista derulantă.
    a. Note: Pot fi selectați simultan maximum cinci (5) utilizatori pentru a partaja raportul. Dacă un utilizator are deja un raport cu același nume, acel utilizator nu va apărea în lista verticală Utilizatori.
    b. Lista verticală Utilizator afișează numai utilizatorii care au acces la vizualizarea raportului.
5. Faceți clic pe Partajare pentru a finaliza procesul. După distribuirea raportului, acesta apare pe pagina Home a utilizatorului partajat.

    Notă: Șablonul de raport este duplicat pentru toți utilizatorii selectați, iar utilizatorii trimiși pot modifica copiile fără a afecta versiunea originală. Filtrele de rapoarte se afișează în funcție de drepturile de acces ale fiecărui utilizator.

Ștergerea unui raport

Pentru a copia un raport:

1. Selectați un raport. Accesați meniul Acțiune.
2. Faceți clic pe Ștergere.

3. În fereastra pop-up Ștergere șablon raport, faceți clic pe OK pentru a șterge raportul.

Rapoarte de sinteză

Raportul Rezumat oferă o prezentare generală rapidă a operațiunilor centrului de contact. Afișează date pe baza filtrelor pe care le selectați, ajutându-vă să înțelegeți numerele și detaliile despre apeluri, contacte, campanii și multe altele într-un format ușor de înțeles.

Pentru a crea un raport:

1. Dați clic pe pictograma + Creați un raport istoric.
2. Selectați Raport rezumat și faceți clic pe Creare.
3. Selectați fusul orar corespunzător din lista derulantă pentru a genera raportul pentru un anumit fus orar. Fusul orar implicit este setat în browser.

   Notă: Opțiunea Fus orar raport rezumat afișează numai fusurile orare ale sistemului.
4. Selectați vizualizarea raportului din lista verticală pentru a grupa înregistrările. Elementele sunt afișate pe baza tipului de raport selectat.
   a. Campanie
   b. Lista globală ID
   c. Listă
   d. Grup de campanie
   e. Data
   f. Agent
5. Selectați Perioada din lista verticală pentru a vizualiza raportul pentru o anumită perioadă. Valoarea implicită este setată la Astăzi.
   a. Astăzi
   b. Ieri
   c. În această săptămână
   d. În ultima săptămână
   e. În această lună
   f. În ultima lună
   g. Ultimele N zile — Dacă selectați această opțiune, introduceți numărul de zile în care se va afișa raportul.
   h. Interval de date personalizat — dacă selectați această opțiune, introduceți perioada intervalului de date pentru a vizualiza raportul pentru o perioadă definită.

   Notă: Pentru a menține performanța și eficiența optime, permitem doar o perioadă maximă de 1865 de zile (5 ani).

Aplicare filtru

1. Accesați secțiunea Filtru pentru a filtra datele. Puteți selecta unul sau mai multe câmpuri dintr-un filtru.

2. În Lista globală Tab, selectați ID-urile de listă globală corespunzătoare pentru a filtra datele pe baza acestora.

3. În Grupul de campanii Tab, selectați grupurile de campanii corespunzătoare pentru a filtra datele pe baza acestora.
4. În Campania Tab, selectați campaniile corespunzătoare pentru a filtra datele.
5. În lista Tab, selectați ID-urile de listă corespunzătoare pentru a filtra datele pe baza acestora. Acestea sunt vizibile numai pentru campaniile selectate.
6. În Agent Tab, selectați agentul corespunzător pentru a filtra datele.

Elemente

1. Accesați secțiunea Elemente pentru a genera raportul pe baza elementelor selectate. Puteți selecta unul sau mai multe elemente.
2. În secțiunea Persoană de contact Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru a afla mai multe despre câmpuri, consultați Câmpuri de contact.
3. În Încercare Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru a afla mai multe despre câmpuri, consultați Încercare.
4. În câmpul Calculat Tab, selectați câmpurile corespunzătoare pentru a genera raportul. Pentru a afla mai multe despre câmpuri, consultați Calculat.
5. În RPC / Consimțământ / Manual Tab, selectați câmpurile corespunzătoare pentru a genera raportul. Pentru a afla mai multe despre câmpuri, consultați RPC sau Consent sau Detalii câmp manual.
6. Selectați canalul din lista derulantă pentru a vizualiza elemente bazate pe canalul selectat. Opțiuni disponibile sunt:
    a. Voce: afișează elemente specifice interacțiunilor vocale.
    b. SMS: Afișează elemente legate de comunicarea SMS.
    c. E-mail: afișează parametri specifici interacțiunilor prin e-mail.
    d. Toate: vă permite să vizualizați toate elementele de pe toate canalele.

Salvarea și vizualizarea raportului

1. Dați clic pe Vizualizați pentru a afișa raportul.
2. Faceți clic pe Export pentru a exporta raportul într-un fișier Excel.
3. Dați clic pe Salvați. De asemenea, puteți salva raportul din pagina de filtrare.
4. Introduceți numele și descrierea raportului.
5. Dați clic pe Salvați.

Câmpuri de contact

Câmpuri	Descriere	Nu se aplică	Modul

Deschis Începutul zilei	Este numărul de contacte care rămân deschise din ziua precedentă când noul Ziua începe.	Agent, Campanie Grup	Voce a, SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Înlănțuit adăugat	Este numărul de contacte adăugate din cauza înlănțuirii.	Agent, Campanie Grup	Voce , SMS, E-mail
Încărcat	Este numărul de contacte încărcate în timpul zilei, prin fișiere sau API.	Agent Grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail
Gestionare adăugate	Este numărul de contacte care sunt deschise, deblocate, mutate sau copiate utilizând Gestionare Contacte.	Agent, Campanie Grup	Voce , SMS, E-mail
Contacte	Contactele sunt calculate zilnic. Numărul total de contacte este suma dintre: • Contacte Deschideți la începutul fiecărei zile. • Contacte care sunt încărcate manual, automat sau prin API pe tot parcursul zilei. • Contacte care sunt adăugate din cauza înlănțuirii. • Contactele care sunt deschise, deblocat, mutat sau copiat utilizând Gestionare contacte.	Agent, grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail
Proaspete	Contactele deschise nu au fost încercate cel puțin o dată. Acest lucru nu includ Account Executive Mapping (AEM) și contactele de apelare inversă.	Agent, grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail
Programată	Contactele deschise sunt cele la care se încearcă cel puțin o dată, excluzând Account Executive Mapping (AEM) și apelurile inverse.	Agent Grup de campanie	Voce , SMS, E-mail
PCB	Este vorba despre contactele marcate ca Personal Callback (PCB).	Agent Grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail

BCN	Este vorba despre contactele marcate ca Normal Callback (BCN).	Agent Grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail
Callbacks	Este suma apelurilor inverse (personale și normale).	Agent Grup de campanie	Voce a, SMS, E-mail
AEM Proaspete	Este numărul de contacte Account Executive Mapping (AEM) care nu au fost a încercat chiar și o singură dată.	Agent, Campanie Grup	Voce , SMS, E-mail
AEM programat	Este numărul de contacte AEM (Account Executive Maping) care au fost a încercat să închirieze o singură dată.	Agent, Campanie Grup	Voce , SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
AEM	Este suma contactelor AEM Fresh si AEM Programate.	Agent, Campanie Grup	Voce , SMS, E-mail
Deschideți numărul	Numărul total de contacte deschise cuprinde suma contactelor Noi, Programate, Apel invers și AEM. Contactele livrate sunt, de asemenea, luate în considerare în deschidere Contacte.		Voce , SMS, E-mail
Tele închis a eșuat	Este numărul de contacte închise cu rezultatul Telefonie eșuată. Nu include rezultatele Succesului și Apelării inverse.		Voce
Închis SMS Eșuat	Numărul de contacte închise cu rezultate excluzând rezultatele succesului prin SMS Comunicare.		SMS
E-mailul închis nu a reușit	Numărul de contacte închise cu rezultate excluderea rezultatelor succesului prin comunicare prin e-mail.		E-mail
Conformitate închisă	Este numărul total de contacte închise cu Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub și Litigation Rezultate.		Voce , SMS, E-mail
CCB închis	Este numărul de contacte închise de Motorul de conformitate din cauza unui eșec al unei reguli.	Agent	Voce , SMS, E-mail

Tele Succes închis	Este numărul de contacte închise cu rezultate Telefonie de succes, cum ar fi Apel invers și Rezultatele succesului.		Voce
Închis SMS Succes	Numărul de contacte închise cu succes prin intermediul comunicării SMS.		SMS
Succes prin e-mail închis	Numărul de contacte închise cu succes prin comunicare prin e-mail.		E-mail
Afaceri închise eșuate	Este numărul de contacte care sunt închise cu un rezultat Afaceri eșuate.		Voce, SMS, E-mail
Succes în afaceri închise	Este numărul de contacte care sunt închise cu un rezultat de afaceri de succes.		Voce, SMS, E-mail
Închis curățat	Este numărul de contacte curățate.	Agent	Voce, SMS, E-mail
Închis Expirat	Este numărul de contacte expirate.	Agent	Voce a, SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Închis Altele	Este numărul de contacte închise din alte motive, cum ar fi suprascrierea, lista de contacte oprit, înroșit și altele.	Agent	Voce, SMS, E-mail
Preapel închis	Este numărul de contacte închise în scriptul Precall.	Agent	Voce a, SMS, E-mail
Închis	Totalul tuturor contactelor închise.		Voce a, SMS, E-mail
Procentaj finalizat	Este raportul dintre contactele închise și numărul total de contacte. Formulă = Contacte închise / Număr total de Contacte		Voce, SMS, E-mail

Procentul de succes închis	Este raportul dintre contactele care sunt închise cu un rezultat de telefonie reușit și numărul total de contacte. Formulă = Contacte de succes închise / Total numărul de contacte		Voce a, SMS, E-mail
Procentul de succes al afacerii închise	Este raportul dintre contactele care sunt închise cu un rezultat de afaceri de succes și numărul total de contacte. Formulă = Contacte de succes închise / Număr total de contacte		Voce a, SMS, E-mail
Procentaj RPC închis	Este raportul dintre contactele Right Party Connect (RPC) închise atât cu succes, cât și cu rezultate de succes în afaceri și numărul total de contacte. Formula = (RPC contacte închise cu rezultatul telefoniei de succes + RPC contacte închise cu succes rezultatul afacerii) / Total numărul de contacte		Voce
Contact unic	Este numărul de contacte deschise sau închise cu cel puțin o încercare făcută.		Voce a, SMS, E-mail
Procentaj conectare contacte	Este raportul dintre contactele unice care au un agent conectat la numărul total de contacte. Formulă = Contacte unice / Număr total a contactelor		Voce
Procentaj RPC de contact	Este raportul dintre contactele unice cu încercările RPC și numărul total de contacte. Formulă = Contacte unice cu încercări RPC / Număr total de contacte		Voce
Încercare de contact	Este raportul dintre contactele unice și numărul total de contacte.		Voce , SMS,
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Procent			E-mail
Alții	Este numărul de contacte care sunt blocate temporar.	Agent	Voce , SMS, E-mail
Pseudonimizat	Numărul de contacte pseudonimizate.	Agent	Voce , SMS,

			E-mail
Procentaj de prospețime	Se calculează ca Proaspăt împărțit la CONTACT, reprezentând procentul de proaspăt Contacte.		
Procentaj programat	Se calculează ca Programat împărțit la CONTACT, reprezentând procentul de Contacte programate.		
Procent AEM	Se calculează ca AEM împărțit la CONTACT, reprezentând procentajul contactelor AEM.		
Procentaj de reapelare	Se calculează ca Apeluri inverse împărțite la CONTACT, reprezentând procentul de Contacte de apelare inversă.		
Procentaj deschis	Se calculează ca Deschis împărțit la CONTACT, reprezentând procentul de deschidere Contacte.		
Succes CPaaS închis	Numărul de contacte închise cu succes prin canalele CPaaS.		
Liste active	Este numărul listelor de contacte într-o stare activă pentru ziua respectivă.	Agent, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Liste oprite	Este numărul listelor de contacte într-o stare oprită pentru ziua respectivă.	Agent, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Liste oprite și închise	Este numărul de liste de contacte oprite și închise pentru ziua respectivă.	Agent, Lista ID	Voce a, SMS, E-mail
Liste de opriri permanente	Este numărul listelor de contacte într-o stare permanentă de oprire pentru ziua respectivă.	Agent, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Liste expirate	Este numărul listelor de contacte într-o stare expirată pentru ziua respectivă.	Agent, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Încercarea 1	Este numărul de contacte deschise cu o singură încercare făcută.		Voce, SMS,

			E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Încercarea 2	Este numărul de contacte deschise cu două încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 3	Este numărul de contacte deschise cu trei încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 4	Este numărul de contacte deschise cu patru încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 5	Este numărul de contacte deschise cu cinci încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 6	Este numărul de contacte deschise cu șase încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 7	Este numărul de contacte deschise cu șapte încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 8	Este numărul de contacte deschise cu opt încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea 9	Este numărul de contacte deschise cu nouă încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Încercarea >9	Este numărul de contacte deschise cu zece sau mai multe încercări făcute.		Voce, SMS, E-mail
Închis 1	Este numărul de contacte închise după o încercare.		Voce, SMS, E-mail

Închis 2	Este numărul de contacte deschise după două încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis 3	Este numărul de contacte deschise după trei încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis 4	Este numărul de contacte deschise după patru încercări.		Voce a, SMS, E-mail
Închis 5	Este numărul de contacte deschise după cinci încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis 6	Este numărul de contacte deschise după șase încercări.		Voce, SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Închis 7	Este numărul de contacte deschise după șapte încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis 8	Este numărul de contacte deschise după opt încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis 9	Este numărul de contacte deschise după nouă încercări.		Voce, SMS, E-mail
Închis >9	Este numărul de contacte deschise după zece sau mai multe încercări.		Voce, SMS, E-mail
Pasul 1	Este numărul de contacte deschise și închise într-o singură încercare.		Voce, SMS, E-mail
Trece 2	Este numărul de contacte deschise și închise în două încercări.		Voce, SMS, E-mail

Trecere 3	Este numărul de contacte deschise și închise în trei încercări.		Voce, SMS, E-mail
Trecere 4	Este numărul de contacte deschise și închise în patru încercări.		Voce a, SMS, E-mail
Trecere 5	Este numărul de contacte deschise și închise în cinci încercări.		Voce, SMS, E-mail
Trecere 6	Este numărul de contacte deschise și închise în șase încercări.		Voce, SMS, E-mail
Trecere 7	Este numărul de contacte deschise și închise în șapte încercări.		Voce, SMS, E-mail
Trecere 8	Este numărul de contacte deschise și închise în opt încercări.		Voce, SMS, E-mail
Treceți 9 și treceți >9	Este numărul de contacte deschise și închise în nouă și mai mult de nouă încercări.		Voce, SMS, E-mail
Promovați 1 procent	Procentul de contacte deschise și închise finalizat într-o singură încercare în raport cu numărul total de contacte.		Voce, SMS, E-mail
Procentaj de trecere 2	Procentul de contacte deschise și închise finalizat în două încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce, SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Promovați 3 Procentaj	Procentul de contacte deschise și închise finalizate în trei încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce, SMS, E-mail
Promovați 4 Procentaj	Procentul de contacte deschise și închise finalizat în patru încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce, SMS, E-mail

Promovați 5 Procentaj	Procentul de contacte deschise și închise finalizate în cinci încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce a, SMS, E-mail
Promovați 6 procente	Procentul de contacte deschise și închise finalizate în șase încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce a, SMS, E-mail
Promovați 7 procente	Procentul de contacte deschise și închise finalizat în șapte încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce , SMS, E-mail
Promovați 8 procente	Procentul de contacte deschise și închise finalizate în opt încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce a, SMS, E-mail
Promovați 9 procente și promovați >9 procente	Procentul de contacte deschise și închise finalizate în nouă încercări sau mai mult de nouă încercări în raport cu numărul total de contacte.		Voce a, SMS, E-mail

Încercare

Câmpuri	Descriere	Nu se aplică	Modul
Încercare vocală	Este numărul total de încercări făcute.	-	Voce a, SMS, E-mail
Încercare voce agent	Este numărul de încercări vocale pentru apelare pentru modurile de ritm ale agentului, cum ar fi Previzualizare, Progres, predictiv.		Voce
IVR Încercar e vocală	Este numărul de încercări vocale pentru apelare pentru un mod de ritm IVR.	Agent	Voce
SMS Încercare	Numărul de încercări efectuate prin canalul SMS. Acest lucru este contorizat la nivel de contact și nu ar trebui să includă mai multe mesaje cu 2 căi într-o singură încercare. Este vorba despre Însumarea încercărilor de 1 cale SMS și a încercărilor de 2 căi SMS.	Agent	SMS

Încercare SMS în 2 direcții	Numărul de încercări făcute prin canalul SMS care implică doar 2-way SMS	Agent	SMS
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
	Interacţiuni.		
Mesaje trimise în 2 direcții	Numărul total de mesaje 2-way primite ca parte a încercărilor SMS 2-way.	Agent	SMS
Timeout SMS în 2 direcții	Numărul de încercări SMS în 2 direcții care au făcut nu primiți un răspuns în timpul alocat, ceea ce duce la o expirare.	Agent	SMS
SMS Chitanță de livrare	Numărul de încercări SMS în care se obține o confirmare de livrare. Pentru 2-way SMS, aceasta reprezintă chitanța de livrare a Ultimul mesaj de ieșire din interacțiune.	Agent	SMS
SMS Procentul chitanței de livrare	Procentul de încercări SMS cu o confirmare de livrare, calculat.	Agent	SMS
Încercare de e-mail	Numărul de încercări efectuate prin canalul de e-mail.	Agent	E-mail
Încercare totală	Numărul total de încercări efectuate pe toate canalele, calculat ca: Încercare vocală + SMS Încercare + Încercare prin e-mail + Altele Încercare		Voce , SMS, E-mail
Non-încercare	Este numărul de apeluri care sunt marcate cu rezultatul non-încercărilor, precum și orice interacțiuni etichetate forțat ca non-încercare folosind API.		Voce , SMS, E-mail
Blocare corespondență	Numărul de e-mailuri care au fost blocate	Agent	E-mail
Respingere e-mail	Numărul de e-mailuri care au revenit.	Agent	E-mail
Corespondență livrată	Numărul de e-mailuri livrate cu succes în căsuța de e-mail a destinatarului	Agent	E-mail
Deschidere corespondență	Numărul de e-mailuri care au fost în mod unic deschis de destinatari (nu o însumare a tuturor se deschide pentru o încercare).	Agent	E-mail

Mail Click	Numărul de e-mailuri în care există o adresă URL unică s-a făcut clic de către destinatari (nu o însumare a tuturor clicurilor pentru o încercare).	Agent	E-mail
Redirecționare corespondență	Numărul de e-mailuri care au fost redirecționate de destinatari.	Agent	E-mail
Mail Spam	Numărul de e-mailuri care au fost marcate ca spam de către destinatari.	Agent	E-mail
Dezabonare e-mail	Numărul de e-mailuri în care destinatarii s-au dezabonat de la comunicările viitoare.	Agent	E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Procentaj de blocare a corespondenței	Procentul de e-mailuri care au fost blocate, calculat ca: Mail Block / Email Attempt	Agent	E-mail
Procentul de respingere a corespondenței	Procentul de e-mailuri returnate, calculat ca: Mail Bounce / Email Attempt	Agent	E-mail
Procentul de corespondență livrată	Procentul de e-mailuri care au fost livrate cu succes, calculate ca: Mail Delivered / Email Attempt	Agent	E-mail
Procentaj de deschidere a corespondenței	Procentul de e-mailuri livrate care au fost deschise, calculat ca: Mail Open / Corespondență livrată	Agent	E-mail
Mail Click-prin Procent	Procentul de e-mailuri livrate pe care s-a făcut clic pe un URL unic, calculat ca: Mail Click / Mail Delivered	Agent	E-mail
Procentajul de clic și deschidere a corespondenței	Procentul de e-mailuri deschise pe care s-a făcut clic pe un URL unic, calculat ca: Mail Faceți clic pe / Deschideți e-mailul	Agent	E-mail
Procentaj redirecționare corespondență	Procentul de e-mailuri care au fost redirecționat, calculat ca: Redirecționare corespondență / Încercare de e-mail	Agent	E-mail
Procentul de spam prin e-mail	Procentul de e-mailuri marcate ca spam, calculat ca: Mail SPAM / Email Attempt	Agent	E-mail

Procentul de dezabonare a corespondenței	Procentul de e-mailuri în care destinatarii dezabonat, calculat ca: Mail Unsubscribe / Email Attempt	Agent	E-mail
Răspuns client	Este numărul de apeluri la care răspunde clientul	Agent	Voce
Conecta	Este numărul de apeluri la care clientul răspunde conectat la un agent sau IVR.		Voce
Conectarea agentului	Este numărul de apeluri ale clienților care sunt conectate la agenți pentru apelare dintr-un mod de ritm al agentului ca Previzualizare, Progres, Predictive.		Voce
IVR Conectează-te	Este numărul de apeluri conectate la client pentru apelare utilizând un mod de ritm IVR.	Agent	Voce
Procentaj încercări	Este raportul dintre apelurile conectate și numărul total de încercări efectuate. Formulă = Apeluri conectate / Total încercări	Agent	Voce
Procentaj de conectare	Este raportul dintre apelurile conectate și numărul total de încercări efectuate. Formulă = Apeluri conectate / Total încercări	Agent	Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Raport încercări	Este raportul dintre încercările totale făcute și numărul de contacte unice care au avut cel puțin o încercare. Formulă = Total încercări / Contacte unice	Agent	Voce
Raport de conectare încercări	Este raportul dintre numărul total de apeluri conectate și numărul de contacte unice care au avut cel puțin o încercare. Formulă = Apeluri conectate / Unic Contacte	Agent	Voce
Media încercărilor pe oră	Este raportul dintre timpul de rulare al campaniei pentru ziua respectivă, exprimat în minute, și numărul total de încercări efectuate. Formulă = Durata de rulare a campaniei pentru ziua din minute / Total încercări /60	Agent	Voce

Media conectărilor pe oră	Este raportul dintre durata de rulare a campaniei din ziua respectivă, exprimat în minute, și numărul total de apeluri conectate. Formulă = Durata de rulare a campaniei pentru ziua din minute / Total conectare /60	Agent	Voce
Client abandonat	Este numărul de apeluri abandonate de client.	Agent	Voce
Sistem abandonat	Este numărul de apeluri abandonate de sistemul de apelare.	Agent	Voce
Abandonat	Este numărul total de apeluri abandonate, inclusiv apelurile abandonate de client și Sistem	Agent	Voce
Procent de abandon	Raportul dintre numărul total de apeluri abandonate și suma dintre numărul total de conexiuni de agent și numărul total de apeluri abandonate. formulă = total apeluri abandonate / (agent Conectează + Apeluri abandonate)	Agent	Voce
Durata abandonului	Este durata de timp de la abandonarea apelului.	Agent	Voce
Durata medie de abandon	Este raportul dintre durata abandonată și numărul de apeluri abandonate. Formulă = Durata abandonului / Abandonat Apeluri	Agent	Voce
Durata CPA (ms)	Este timpul necesar pentru analiza progresivă a apelurilor (CPA) în milisecunde.	Agent	Voce
Durata medie a CPA (ms)	Este raportul dintre timpul CPA și numărul de încercări efectuate.	Agent	Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Conectare AMD	Este numărul de apeluri telefonice conectate la un agent.		Voce
AMD	Este numărul de apeluri telefonice conectate.		Voce
Procentul AMD	Este raportul de apeluri telefonice în raport cu numărul total de încercări Făcut.		Voce
Încercare PCB	Numărul de încercări făcute sunt apeluri personale		Voce

Încercarea BCN	Numărul de încercări efectuate este cel care este normal de apelare inversă	Agent	Voce
Încercare de apelare inversă	Numărul de încercări făcute este cel care sunt: reapelări personale și reapelări normale. Formulă = Încercare PCB + Încercare BCN		Voce
Conectare PCB	Este numărul de reapelări personale conectate la un agent.		Voce
Conectare BCN	Este numărul de reapelări normale conectate la un agent.		Voce
Conectare reapelări	Este numărul total de reapelări, inclusiv Atât reapelări personale, cât și normale, care sunt conectate la un agent.		Voce
Procentul de conectare la apelurile inverse	Raportul dintre apelurile inverse conectate la un agent și numărul total de încercări de reapelare efectuate. Apelarea inversă include aici atât reapelări personale, cât și normale. Formulă = (Conectare PCB + Conectare BCN) / (Încercare PCB + încercare BCN)		Voce
Înregistrat PCB	Este numărul de apeluri personale înregistrate astăzi.		Voce
BCN înregistrată	Este numărul de reapelări normale înregistrate astăzi.		Voce
Apeluri inverse înregistrate	Acesta este numărul de reapelări, incluzând atât apelurile personale, cât și cele normale, înregistrate astăzi. Formulă = înregistrat pe PCB + înregistrat pe BCN		Voce
PCB Succes închis	Este numărul de apeluri personale care sunt închise cu un rezultat de succes.		Voce
Eșec închis PCB	Este numărul de reapelări personale care sunt închise cu un rezultat de eșec.		Voce
BCN a încheiat succesul	Este numărul de reapelări normale care sunt închise cu un rezultat de succes.		Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**

BCN a intrat în dificultate închisă	Este numărul de reapelări normale care sunt închise cu un rezultat de eșec.		Voce
Apeluri inverse închise Succes	Numărul de reapelări, incluzând atât reapelările personale, cât și cele normale, este cel care se închide cu un rezultat de succes. Formulă = PCB închis succes + BCN închis Succes		Voce
Apeluri inverse închise Eșec	Este numărul de reapelări, incluzând atât reapelările personale, cât și cele normale, care sunt închise cu un rezultat Eșec. Formulă = Eșec închis PCB + Eșec închis BCN		Voce
Apelurile inverse au fost închise	Este numărul total de apelări inverse, incluzând atât apelurile personale, cât și cele normale, care sunt închise atât cu rezultate de succes, cât și de eșec. Formulă = PCB închis succes + BCN închis Succes + Eșec închis PCB + Eșec închis BCN		Voce
Tentativă AEM	Este numărul de încercări efectuate pentru contactele Account Executive Mapping (AEM).		Voce
AEM Connect	Este numărul de apeluri AEM conectate la un agent.		Voce
Procentaj conectare AEM	Este raportul dintre apelurile AEM conectate și numărul total de încercări AEM efectuate.		Voce
Altele Conectare	Este numărul de apeluri conectate la client pentru non-dialer.	Grup de campanie, Agent, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Altă încercare	Este numărul de încercări făcute pentru non-apeluri telefonice, cum ar fi încercări prin MCD API.	Campanie Grup, Agent, Listă ID	Voce a, SMS, E-mail
Încercare CPaaS	Este numărul de încercări pentru un canal CPaaS.	Campanie Grup, agent, listă ID	Voce a, SMS, E-mail

Calculat

Câmpuri	Descriere	Nu se aplică	Modul
Agent	Este numărul de agenți care se conectează la sistem o dată pe zi.		Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
Rata de conectare a agenților	Este raportul dintre apelurile conectate și numărul total de agenți.		Voce
Durata soneriei	Este perioada de timp în care sună un telefon înainte de a primi răspuns	Agent	Voce
Durata medie a soneriei	Este raportul dintre durata soneriei și numărul total de apeluri conectate.	Agent	Voce
Durata convorbirii	Este intervalul de timp al unui timp real de convorbire.		Voce
Durată IVR	Timpul total pe care un apelant îl petrece interacționând cu sistemul IVR.	Agent	Voce
2-way SMS Durată	Intervalul total de timp dintre inițierea unei încercări SMS în 2 direcții.	Agent	SMS
Durată ACW	Este perioada în care se desfășoară activitățile After Call Work (ACW).		Voce
Durata mânerului	Afișează durata reală a timpului de convorbire și timpul petrecut în activitățile ACW. Formulă = Durata convorbirii + Durata ACW		Voce
Durata previzualizării	Afișează durata în care un agent vizualizează un apel de previzualizare.		Voce
AHT	Este raportul dintre timpul total de gestionare a apelurilor și totalul apelurilor conectate. Formulă = Durata mânerului / Conectare totală		Voce
AHT IVR	Durata medie de gestionare pentru apelurile IVR. Aceasta este calculată ca durata totală IVR împărțită la numărul de IVR apeluri conectate. Formula: AHT IVR = IVR Durată / IVR Conectare		Voce

AHT cu 2 căi SMS	Timpul mediu de manipulare pentru interacțiunile SMS în 2 direcții. Aceasta este calculată ca durata totală a încercărilor SMS 2-Way împărțită la numărul total de încercări 2-Way SMS. Formula: AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Durată / 2-Way SMS Încercare	Agent	SMS
Medie Primul răspuns 2-cale SMS	Timpul mediu de răspuns pentru primul mesaj într-o interacțiune SMS 2-Way. Se calculează prin însumarea duratelor dintre primul mesaj trimis și primul mesaj primit în toate încercările 2-Way SMS și împărțind-o la numărul total de mesaje 2-Way primite.	Agent	SMS
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
	Exclude încercările SMS 2-Way care expiră la primul mesaj, dar le include pe cele care expiră în mesajele ulterioare. Formula: Media First Response 2-Way SMS = (Însumarea tuturor răspunsurilor primului mesaj durata) / Mesaje 2-Way primite		
Răspuns mediu în 2 direcții SMS	Timpul mediu de răspuns pentru toate mesajele din interacțiunile 2-Way SMS. Se calculează prin însumarea duratelor dintre fiecare mesaj trimis și primit în încercările 2-Way SMS și împărțirea acestuia la numărul total de mesaje 2-Way primite. Exclude durata mesajelor care expiră. Formula: Răspuns mediu 2-Way SMS = (Însumarea tuturor răspunsurilor la mesaje durata) / Mesaje 2-Way primite	Agent	SMS
AHT RPC	Este raportul dintre timpul total de gestionare a apelurilor pentru apelurile RPC și totalul apelurilor conectate. Formulă = Timp total de gestionare pentru apelurile RPC / Conectare totală	Agent	Voce
AHT non-RPC	Este raportul dintre timpul total de gestionare a apelurilor pentru apelurile non-RPC și numărul total de apeluri conectate.		Voce

	Formulă = Timp total de manipulare pentru non-RPC Apeluri / Conectare totală		
Consimțământul AHT	Timpul mediu de manipulare pentru încercările de consimțământ.		Voce
AHT Non-consimțământ	Timpul mediu de manipulare pentru încercările de neacordare a consimțământului. Dacă PEWC este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce
AHT Manual	Este raportul dintre timpul total de prelucrare a apelurilor și totalul apelurilor conectate pentru apeluri manuale. Formulă = Timp total de manipulare pentru manual Apeluri / Conectare totală		Voce
ACW RPC Durată	Este perioada în care se desfășoară activități ACW pentru tip RPC.		Voce
ACW non-RPC Durată	Este perioada în care se desfășoară activitățile ACW pentru non-RPC		Voce
Durata RPC de discuție	Este timpul de convorbire al apelurilor RPC.		Voce
Durata vorbirii non-RPC	Este timpul de convorbire al apelurilor non-RPC.		Voce

RPC sau Consent sau Detalii câmp manual

Câmpuri	Descriere	Nu se aplică	Modul
RPC	Este numărul de încercări care au rezultate Right Party Connect (RPC).		Voce
Non-RPC	Este numărul de încercări care au rezultate Non Right Party Connect.		Voce
Procent RPC	Este raportul dintre încercările făcute cu RPC rezultatele la numărul total de încercări efectuate. Formulă = RPC / Total încercări		Voce
Procentaj non-RPC	Este raportul dintre încercările efectuate cu rezultate non-RPC și totalul încercărilor efectuate. Formulă = non-RPC / Total încercări		Voce
Conectare RPC	Este numărul total de apeluri legate de rezultatele RPC.		Voce
Procentul de conectare RPC	Este raportul dintre conectarea RPC și numărul total de apeluri conectate. Formulă = RPC Connect / Total Connect		Voce
Consimţământul	Numărul de încercări care sunt încercări de consimțământ. Dacă PEWC (Prior Express Written Consent) este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce, SMS, E-mail
nConsimțământ	Numărul de încercări care sunt încercări fără consimțământ. Dacă PEWC (Prior Express Written Consent) este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce, SMS, E-mail
Procentul de consimțământ RPC	Procentul de încercări de consimțământ care au dus la un rezultat de tip RPC (contact cu partea dreaptă) sau consimțământ. Dacă PEWC este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0. Formula: RPC Consent % = (RPC / Consent) × 100		Voce

RPC nProcentul de consimțământ	Procentul de încercări de neconsimțământ care au dus la un rezultat de tip RPC sau nConsent. Dacă PEWC este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0. Formula: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Voce
Conectare consimțământ	Numărul de încercări de consimțământ care s-au conectat la un agent. Dacă PEWC este dezactivată, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce
Procentul de conectare a consimțământului	Numărul de încercări de consimțământ care conectat la un agent. Dacă PEWC este dezactivat, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Nu se aplică**	**Modul**
nConsent Connect	Numărul de încercări de neacordare a consimțământului care s-au conectat la un agent. Dacă PEWC este dezactivată, această valoare ar trebui să fie 0.		Voce
nProcentul de conectare a consimțământului	Procentul de încercări de neconsimțământ care s-au conectat la un agent. Formulă: nConsent Connect % = (nConsent Conectare / nConsent) × 100		Voce
Manual	Este numărul de încercări făcute folosind campania manuală.		Voce, SMS, E-mail
Tele manual nu a reușit	Este numărul de încercări făcute folosind campania manuală cu eșecul telefoniei Rezultatul.		Voce a, SMS, E-mail
Manual Tele Success	Este numărul de încercări efectuate folosind Campanie manuală cu rezultatul succesului telefoniei.		Voce a, SMS, E-mail
Manual de afaceri nu a reușit	Este numărul de încercări făcute folosind campania manuală cu rezultatul eșecului în afaceri.		Voce, SMS, E-mail

Manual de succes în afaceri	Este numărul de încercări făcute folosind campania manuală cu succes în afaceri Rezultatul.		Voce a, SMS, E-mail
Manual RPC	Este numărul de încercări efectuate folosind o campanie manuală cu rezultat RPC.		Voce
Procent RPC manual	Este raportul dintre încercările efectuate folosind o campanie manuală cu un rezultat RPC și Numărul total de încercări efectuate utilizând o campanie manuală.		Voicel

Raport detaliat

Pentru a crea un raport:

1. Dați clic pe pictograma + Creați un raport istoric.
2. Selectați Raport detaliat și faceți clic pe Creare.
3. Selectați fusul orar corespunzător din lista derulantă pentru a genera raportul pentru un anumit fus orar. Fusul orar implicit este setat în browser.
4. Selectați Perioada din lista verticală pentru a vizualiza raportul pentru o anumită perioadă. Valoarea implicită este setată la Astăzi.
    a. Astăzi

b. Ieri

c. În această săptămână

d. În ultima săptămână

e. În această lună

f. În ultima lună

g. Ultimele N zile - dacă selectați această opțiune, introduceți numărul de zile pentru vizualizarea raportului.

h. Interval de date personalizat - dacă selectați această opțiune, introduceți perioada intervalului de date pentru a vizualiza raportul pentru o perioadă definită.

Notă: Pentru a menține performanța și eficiența optime, permitem doar o perioadă maximă de 180 de zile.

Aplicare filtru

1. Du-te la secțiunea Filtru.
2. Pe canalul Tab, selectați tipul de canal din următoarele opțiuni:
   a. SMS: Include date pentru contactele gestionate prin comunicarea SMS.
   b. Voce: include datele raportului pentru contactele tratate prin apeluri vocale.
   c. E-mail: include datele raportului pentru contactele tratate prin e-mail.
   d. Operațiuni de administrare (non-canal): include datele raportului pentru persoanele de contact actualizate manual, nu prin intermediul vreunui canal activ.
3. În Lista globală Tab, selectați ID-urile de listă globală corespunzătoare.
4. În grupul de campanii Tab, selectați grupurile de campanii corespunzătoare.
5. În Campania Tab, selectați Campania corespunzătoare.
6. În lista Tab, selectați ID-urile de listă corespunzătoare. ID-urile de listă sunt vizibile numai pentru campaniile selectate.
7. În Grupul CSS Tab, selectați Grupurile CSS corespunzătoare. Grupurile CSS sunt vizibile numai pentru campaniile selectate.
8. În CSS Tab, selectați CSS-ul corespunzător. SCP-urile sunt vizibile numai pentru campaniile selectate.
9. În Agent Tab, selectați agentul corespunzător.
10. În Rezultat Tab, selectați rezultatul corespunzător.
11. În Status Tab, selectați starea corespunzătoare a contactului.
12. În Încercare Tab, selectați tipul de încercare persoană de contact dintre următoarele opțiuni:
    a. Tentativă de RPC
    b. Tentativă de non-RPC

c. Încercat
d. Neîncercat

13. În condiția Tab, creați condiția dacă este cazul. Caracteristica de condiție permite construirea personalizată
Condiţii. Apăsați tasta "{" pentru a accesa o fereastră pop-over care sugerează câmpuri de sistem și câmpuri de afaceri.

Elemente

1. Accesați secțiunea Elemente.
2. În Atributele Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Atribut.
3. În secțiunea Livrare Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Livrarea.
4. În Processing Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Procesarea.
5. În rezultatul Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Rezultatul.
6. În câmpul Calculat Tab, selectați câmpurile relevante pentru generarea raportului. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Calculat.
7. În Parametrii de afaceri Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru a vedea parametrii de afaceri, trebuie selectată cel puțin o campanie. Acești parametri sunt preluați din campania selectată.
8. Selectați canalul din lista derulantă pentru a vizualiza elemente bazate pe canalul selectat. Opțiuni disponibile sunt:
    a. Voce: afișează elemente specifice interacțiunilor vocale.
    b. SMS: Afișează elemente legate de comunicarea SMS.
    c. E-mail: afișează parametri specifici interacțiunilor prin e-mail.
    d. Toate: vă permite să vizualizați toate elementele, indiferent de canal.

Salvarea și vizualizarea raportului

1. Dați clic pe Vizualizați pentru a afișa raportul.
2. Faceți clic pe Export pentru a exporta raportul într-un fișier Excel.
3. Dați clic pe Salvați. De asemenea, puteți salva raportul din pagina de filtrare.
4. Introduceți numele și descrierea raportului.
5. Dați clic pe Salvați.

Atribut

Câmpuri	Descriere	Modul
Grup de campanie	Este numele grupului de campanie căruia îi aparțin contactele.	Voce , SMS, E-mail

Pacing	Afișează modul de ritm al încercării de contact. Exemplu: previzualizare, progresivă, predictivă.	Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Modul**
Campanie	Este numele campaniei din care face parte contactul.	Voce a, SMS, E-mail
Lista globală ID	Este ID generat de aplicație pentru fiecare listă plasată pentru încărcare globală. Acest ID este unic în cadrul sistemului.	Voce a, SMS, E-mail
Lista ID	Este Lista ID generată de aplicația pentru această listă. Acest ID este unic în cadrul unei campanii.	Voce , SMS, E-mail
Contactează ID	Este un ID unic pentru un contact din cadrul unei campanii.	Voce a, SMS, E-mail
Ora încărcării	Afișează ora la care sunt încărcate contactele.	Voce a, SMS, E-mail
Cheie LCM	Este un sistem ID unic pentru încercare.	Voce a, SMS, E-mail
Referință apelator ID	Este unic ID în sistemul de apelare respectiv.	Voce , SMS, E-mail
Din modul Din	E-mailul ID folosit pentru a iniția un SMS sau un e-mail. Sau, apelantul ID folosit pentru a iniția un apel.	Voce , SMS, E-mail
Sursa campaniei ID	ID campaniei inițiale din care sunt transferate datele (gol pentru campania din prima sursă).	Voce , SMS, E-mail
Sursa Contact ID	Contactul ID transferat din campania inițială (gol pentru prima campanie sursă).	Voce , SMS, E-mail
Legat	Indică dacă datele de contact sunt mutate sau copiate între campanii.	Voce a, SMS,

		E-mail
Campania de destinație ID	ID campaniei care primește contacte sau date dintr-o campanie sursă.	Voce, SMS, E-mail
Contact destinație ID	Persoana de contact ID atribuită în campania de destinație după ce a fost transferată dintr-o campanie sursă.	Voce, SMS, E-mail

Livrare

Câmpuri	Descriere	Modul
Câmpuri	**Descriere**	**Modul**
Încercare de contact	Este numărul încercării, cum ar fi prima încercare, a doua și așa mai departe.	Voce, SMS, E-mail
Valoarea modului	Este numărul de telefon al clientului sau adresa de e-mail ID.	Voce, SMS, E-mail
Modul	Este tipul de telefon, e-mail sau SMS pentru mod.	Voce, SMS, E-mail
Canal	Afișează numele canalului care se referă la metoda de comunicare utilizată pentru a interacționa cu un client.	Voce, SMS, E-mail
Timp de livrare programat	Afișează data și ora programate pentru livrarea unui contact. Aceasta se poate referi la ora unui apel cu un contact, la o rezervare de apelare inversă sau la Data și ora stabilite pentru contact.	Voce, SMS, E-mail
Timp real de livrare	Afișează data și ora la care contactul este livrat efectiv.	Voce, SMS, E-mail
Contactează natura	Afișează tipul de contacte, cum ar fi Proaspăt, Reprogramat, Apel invers normal, Apel invers personal, AEM-Proaspăt, AEM-Reprogramat, Moment proaspăt și AEM-Moment proaspăt	Voce a, SMS,

	Contacte.	E-mail
Consimţământul	Se afișează dacă persoana de contact are consimțământ sau nu.	Voce, SMS, E-mail
Manual	Afișează dacă contactul este apelat manual.	Voce
Condiție CSS	Afișează condiția specifică Strategie de selecție a contactului (CSS) selectată pentru selectarea contactului.	Voce, SMS, E-mail
Nume șablon digital	Acesta trebuie furnizat atunci când utilizați un Script Designer. Pentru SMS, Specificați numele șablonului SMS. Pentru E-mail, specificați numele șablonului de e-mail.	Voce, SMS, E-mail

Prelucrare

Câmpuri	Descriere	Modul
Ora previzualizării	Afișează ora la care contactul a fost prezentat agentului pentru modul de previzualizare a ritmului.	Voce
Timp de acțiune previzualizare	Afișează ora la care agentul a răspuns la apelul Previzualizare.	Voce
Câmpuri	**Descriere**	**Modul**
Ora operatorului	Afișează ora la care Operatorul a primit contactul.	Voce, SMS
Timpul de acțiune al operatorului	Afișează ora la care Operatorul a făcut clic pe contact.	Voce, SMS
Ora de începere a încercării	Afișează data și ora la care este inițiată încercarea contactului.	Voce a, SMS, E-mail
Timp de apel	Afișează data și ora la care apelul începe să sune la sfârșitul clientului.	Voce
Timp de răspuns client	Afișează ora la care clientul a răspuns la un apel.	Voce

Ora CPA	Afișează data și ora la care este finalizată analiza progresului apelurilor (CPA).	Voce
Conectare la agent	Afișează dacă apelul este conectat la un agent sau nu.	Voce
Ora conectării agentului	Afișează data și ora la care apelul clientului s-a conectat la un agent.	Voce
Ora de începere ACW	Afișează data și ora la care se încheie conversația dintre client și agent și agent pornește activitățile After Call Work (ACW) pentru acea persoană de contact.	Voce
Încercare oră de încheiere	Afișează data și ora la care s-a încheiat încercarea. Nu se aplică pentru e-mail.	Voce , SMS
Mesaj trimis	Se referă la numărul total de mesaje SMS trimise cu succes destinatarilor.	SMS
Mesaj primit	Se referă la numărul total de mesaje SMS primite cu succes.	SMS
Detalii mesaj	Afișează tipul de mesaj (de ieșire sau de intrare), conținutul mesajului și ora mesajului.	SMS
Eveniment mesaj	Afișează o fereastră pop-over pe care se poate face clic care afișează evenimentele mesajului, inclusiv tipul evenimentului și ora evenimentului.	SMS
Subiect corespondență	Afișează linia de subiect a e-mailului. Dacă se utilizează un șablon SendGrid, acesta afișează subiectul de e-mail al șablonului mai degrabă decât subiectul real trimis clientului final.	E-mail
Nume șablon de corespondență	Dacă se utilizează un șablon SendGrid, numele șablonului SendGrid este afișat în locul numelui șablonului de e-mail. Șablonul de e-mail sau SMS va fi afișat sub Digital Numele șablonului.	E-mail
Mail Evenimente	Se afișează un pop-over pe care se poate face clic care prezintă evenimente de e-mail, cum ar fi ca tip eveniment, oră eveniment, agent utilizator, IP, URL, decalaj URL și mașină deschisă.	E-mail
Ghid de răspuns	Se afișează o fereastră pop-over pe care se poate face clic cu răspunsul la ghidul de apeluri, inclusiv întrebarea, răspunsul și activitatea	E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Modul**
	Timp.	

Rezultatul

Câmpuri	Descriere	Modul
Chitanță de livrare a mesajului	Confirmarea faptului că un mesaj (SMS) a fost livrat cu succes destinatarului.	SMS
Timp de procesare a rezultatelor	Afișează data și ora la care sistemul a procesat rezultatul încercării.	Voce , SMS, E-mail
Rezultatul	Afișează numele rezultatului încercării.	Voce , SMS, E-mail
Rezultatul părintelui	Afișează numele rezultatului afacerii mamă.	Voce , SMS, E-mail
Mail trimis	Acțiunea unui e-mail trimis cu succes din sistemul expeditorului.	E-mail
Blocare corespondență	Când un e-mail este blocat de serverul destinatarului, împiedicând livrarea.	E-mail
Respingere e-mail	Când un e-mail este returnat ca nelivrabil din cauza unor probleme precum o adresă nevalidă	E-mail
Corespondență livrată	Confirmarea faptului că e-mailul a fost livrat cu succes în căsuța de e-mail a destinatarului.	E-mail
Deschidere corespondență	O stare care indică faptul că destinatarul a deschis e-mailul.	E-mail
Mail Click	O înregistrare pe care destinatarul a făcut clic pe un link din e-mail.	E-mail
E-mail SPAM	E-mailul a fost marcat ca spam de către destinatar sau filtrat automat ca spam.	E-mail
Dezabonare e-mail	Destinatarul a renunțat la comunicările viitoare făcând clic pe un link de dezabonare din e-mail.	E-mail
Ora reprogramată	Afișează data și ora reprogramate pentru următoarea încercare.	Voce , SMS, E-mail
Starea contactului	Afișează starea contactului în momentul în care Se efectuează o activitate, cum ar fi o încercare de apel sau un bloc de script înainte de apel.	Voce , SMS, E-mail
Valoarea țintă	Afișează valoarea țintă actualizată de agent pentru încercare.	Voce , SMS,

Câmpuri	Descriere	Modul
		E-mail
Scor principal	Afișează scorul de client potențial actualizat de agent pentru încercare.	Voce a, SMS, E-mail
Deconectat de	Acesta afișează dacă apelul este deconectat de către client, agent sau sistem. Pentru apelurile abandonate, poate fi Client sau Sistem. Pentru Apeluri conectate, poate fi Client sau agent.	Voce
RPC	Indică faptul că mesajul sau apelul a ajuns la destinatarul sau partea vizată.	Voce a, SMS, E-mail
Non-RPC	Indică faptul că mesajul sau apelul nu a ajuns la destinatarul vizat sau la partea corectă.	Voce , SMS, E-mail
Încercare	O acțiune întreprinsă pentru a iniția o comunicare.	Voce a, SMS, E-mail
Non-încercare	O condiție în care nu s-a făcut nicio încercare de a iniția comunicarea.	Voce a, SMS, E-mail
Rezultat dublu	Atunci când un agent sau un utilizator API setează un rezultat dublu, cum ar fi un apel invers cu un rezultat de afaceri, detaliile vor afișa două intrări, câte una pentru fiecare rezultat, cu un semnalizator care indică Da, cu rezultat dublu.	Voce a, SMS, E-mail
Nume agent	Afișează numele agentului care a gestionat apelul.	Voce
ID agent	Un identificator unic atribuit unui agent.	Voce
Comentariile agentului	Afișează comentariile adăugate de agent după apelul cu clientul.	Voce , SMS, E-mail
Nume utilizator operator	Acesta este numele operatorului de control.	Voce , SMS,

		E-mail

Calculat

Câmpuri	Descriere	Modul
Durata încercării (sec)	Este durata totală a încercării în secunde.	Voce , SMS, E-mail
Câmpuri	**Descriere**	**Modul**
Durata soneriei (sec)	Este durata totală a evenimentului de apel, în secunde.	Voce
Durata CPA (ms)	Este durata totală a CPA, în milisecunde.	Voce
Durata convorbirii cu clientul (sec)	Este durata totală a timpului conectat al clientului, în secunde.	Voce
Durata convorbirilor cu agenți (sec)	Este durata totală a agentului, în secunde.	Voce
Durata ACW (sec)	Este durata totală a activității (ACW), în secunde.	Voce
Durata previzualizării (sec)	Este durata totală a previzualizării de către agent a detaliilor clientului, în secunde pentru apelurile de previzualizare.	Voce
Durata abandonului (sec)	Este durata totală în care apelul clientului este abandonat, în secunde.	Voce

Raport de reapelare

Pentru a crea un raport:

1. Dați clic pe pictograma + Creați un raport istoric.
2. Selectați Raport de apelare inversă și faceți clic pe Creare.
3. Selectați fusul orar corespunzător din lista derulantă pentru a genera raportul pentru un anumit fus orar. Fusul orar implicit este setat în browser.

4. Selectați Perioada din lista verticală pentru a vizualiza raportul pentru o anumită perioadă. Valoarea implicită este setată la Astăzi.

    a. Astăzi

    b. Ieri

    c. În această săptămână

    d. În ultima săptămână

    e. În această lună

    f. În ultima lună

    g. Ultimele N zile - dacă selectați această opțiune, introduceți numărul de zile pentru vizualizarea raportului.

    h. Interval de date personalizat - dacă selectați această opțiune, introduceți perioada intervalului de date pentru care doriți să vizualizați raportul

o perioadă definită.

Notă: Pentru a menține performanța și eficiența optime, permitem doar o perioadă maximă de 90 de zile.

Aplicare filtru

1. Du-te la secțiunea Filtru. Puteți selecta unul sau mai multe câmpuri dintr-un filtru.
2. În Lista globală Tab, selectați ID-urile de listă globală corespunzătoare.
3. În grupul de campanii Tab, selectați grupurile de campanii corespunzătoare.
4. În Campania Tab, selectați Campania corespunzătoare.
5. În lista Tab, selectați ID-urile de listă corespunzătoare. ID-urile de listă sunt vizibile numai pentru campaniile selectate.
6. În Agent Tab, selectați agentul corespunzător.
7. În condiția Tab, creați condiția dacă este cazul. Caracteristica de condiție permite construirea condițiilor personalizate. Apăsați tasta "{" pentru a accesa o fereastră pop-over care sugerează câmpuri de sistem și câmpuri de afaceri.

Elemente

1. Accesați secțiunea Elemente.
2. În Detalii apel invers Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Detalii apel invers.
3. Pe Parametrii afacerii Tab, selectați câmpurile relevante pentru a genera raportul. Pentru mai multe informații despre câmpuri, consultați Parametrii de afaceri. Acest Tab afișează parametrii de afaceri creați.

Salvarea și vizualizarea raportului

1. Dați clic pe Vizualizați pentru a afișa raportul.
2. Faceți clic pe Export pentru a exporta raportul într-un fișier Excel.
3. Dați clic pe Salvați. De asemenea, puteți salva raportul din pagina de filtrare.
4. Introduceți numele și descrierea raportului.
5. Dați clic pe Salvați.

Detalii apel invers

Elementele legate de Apel invers sunt afișate pentru selecție. Raportul generează pe baza elementelor selectate.

1. Folosind Căutarea, selectați unul sau mai multe elemente.
2. Pentru a selecta toate elementele, faceți clic pe Selectare totală.

   Notă: Unele elemente sunt deja preselectate și înghețate – acestea sunt elemente obligatorii pentru

raport.

Câmpuri	Descriere
Grup de campanie	Numele grupului de campanie căruia îi aparțin contactele.
Câmpuri	**Descriere**
Campanie	Numele campaniei specifice căreia îi aparține persoana de contact.
Lista ID	Lista ID generată de aplicația pentru această listă. Acest ID este unic în cadrul unei campanii.
Contactează ID	ID specific al contactului asociat apelării inverse înregistrate.
Nume agent	Numele agentului care a gestionat apelul.
Modul Apelare inversă	Modul (de exemplu, numărul de telefon) prin care se solicită apelarea inversă.
Număr de contact	Numărul de telefon la care se solicită reapelarea.
Stare	Starea contactului, cum ar fi deschisă, închisă sau livrată în momentul generării raportului.
Încercări de apelare inversă	
Încercare	Numărul de încercări efectuate pentru un contact.
Tip încercare de apelare inversă	Tipul de încercare de apelare inversă, cum ar fi Personal Callback (PCB) sau Normal Callback (NCB).
Timp de livrare programat	Data și ora la care contactul este programat pentru livrare.
Timp real de livrare	Data și ora la care contactul este livrat efectiv.
Nume agent conectat	Numele agentului la care este conectat apelul.
Modul de livrare	Modul contactului în care este livrat contactul.
Rezultatul	Rezultatul apelării inverse a fost setat pentru persoana de contact.
Următoarea încercare	Data și ora la care contactul este programat pentru următoarea încercare.

Rapoarte istorice (moștenire)

Aceste rapoarte utilizează date istorice începând cu ziua precedentă pentru a oferi informații despre performanța centrului de contact. Acestea formează un set aproape exhaustiv care acoperă toate fațetele centrului de contact, inclusiv contacte, apeluri, rezultate, agenți și multe altele. Rapoartele sunt populate pe baza criteriilor de filtrare selectate de utilizator. Aceste rapoarte pot fi vizualizate sau salvate într-un format cu valori separate prin virgulă (CSV).

Navigați la **Rapoarte** > **Rapoarte istorice (moștenite).**

Criterii de filtrare a rapoartelor

Filtrul de rapoarte permite unui utilizator să arunce o privire la o vizualizare de macrocomandă a centrului de contact și să detalieze până la nivelul micro al unui contact, al unui apel sau al unui agent.

Filtrul fusului orar al rapoartelor

Puteți genera rapoarte în timp real pentru anumite fusuri orare. Selectați fusul orar din lista verticală Fus orar înainte de a selecta orice alte criterii de filtrare. Apare raportul pentru ziua curentă a fusului orar selectat.

Contactați Cisco Support pentru a activa această configurație și pentru a obține rapoarte în funcție de fusul orar.

Raportează alte criterii de filtrare

Notă: Numai canalul de voce este disponibil momentan. SMS și Email sunt planificate pentru o lansare viitoare. Utilizatorii pot ignora orice referințe la SMS sau canale de e-mail din document.

Caracteristica Criterii de filtrare vă permite următoarele:

Filtrare	Descriere
Lista globală	Toate listele globale sunt afișate pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele globale, bifați caseta de selectare Selectare totală.
Grup de campanie	Sunt populate toate grupurile de campanii care conțin persoane de contact pentru listele globale selectate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile de campanii, bifați caseta de selectare Selectați tot.
Campanie	Toate campaniile care conțin persoane de contact pentru grupurile de campanii selectate sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate campaniile, bifați caseta de selectare Selectați tot. O singură selecție de campanie permite filtrarea la nivelurile următoare. Dacă selectați mai multe cam-paigns, filtrarea la nivelul următor este dezactivată. Vizualizați rapoartele la acest nivel.
Listă	Toate listele de contacte încărcate pentru această campanie sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele, bifați caseta de selectare Selectare totală. • Dacă nu selectați liste specifice, datele pentru toate listele sunt populate în raport, inclusiv lista de înlănțuire (Lista ID -1). • Dacă selectați anumite liste, datele numai pentru listele selectate sunt populate. În acest caz, asigurați-vă că bifați caseta de selectare Includeți lista de înlănțuire dacă doriți ca datele referitoare la Lista ID -1 (listă de înlănțuire) să fie în raportul dvs. Listele sunt populate pentru data implicită din panoul dată, adică ziua curentă. Pentru a selecta mai multe liste, selectați date din panoul Dată și faceți clic pe OK. Selectați listele obligatorii pentru raport, dintre cele populate.
Grupul CSS	Toate strategiile de selecție a contactelor (SCP) aplicabile listelor selectate sunt disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile CSS, bifați caseta de selectare Selectare totală.
CSSGroup Condiție	Condițiile pentru grupurile CSS de mai sus sunt populate și disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate condițiile grupului CSS, bifați caseta de selectare Selectare totală.

Selectați filtrul aplicabil și faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a popula raportul cu înregistrări până la acel nivel de selecție.

Rezultatul apelului

Raportul Rezultat apel afișează numărul de contacte pentru fiecare rezultat de telefonie selectat din

contactele formate.

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lunăși personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
3. Selectați tipurile de rezultate și **rezultatele** din lista verticală.
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
   1. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX. **Dacă opțiunea Export mască** din cadrul caracteristicii Protecție PII este activată și utilizatorii pot vizualiza datele din foaia exportată, contactați echipa de asistență pentru a masca datele. Acest lucru necesită configurații back-end.

Câmpuri

Următorii parametri sunt incluși în raportul privind rezultatele apelului:

Câmpuri	Descriere
Astăzi	Generează raportul pentru data curentă.
Ieri	Generează raportul pentru ziua precedentă până la miezul nopții.
În această săptămână	Generează raportul de luni până în ziua curentă.
În această lună	Generează raportul de la prima zi a lunii calendaristice până la ziua curentă.
Particularizat	Generează raportul pentru un interval de date. Selectați Data de început și Data de sfârșit din comenzile calendarului.
Canal	Tip de comunicare, cum ar fi Voce, SMS sau E-mail. **Notă**: SMS și Email nu sunt disponibile în versiunea curentă; ele sunt planificate pentru o lansare viitoare.
Tip rezultat	Tipul rezultatului.
Detalii rezultate	Listează rezultatele înțelepte ale contactului pentru fiecare persoană de contact pentru ieșirile și campaniile selectate.
Rezumatul rezultatelor	Afișează un rezumat de un rând pentru fiecare rezultat al fiecărei campanii. Bifați caseta de selectare Pivot. Caseta de selectare Pivot transpune coloanele și rândurile. Cu pivotul selectat, raportul listează rezultatele în rânduri, numărul de rezultate din coloane, o coloană pentru fiecare cam-paign selectat. Opțiunea Pivot se aplică numai dacă selectați Campanii în criteriul de filtrare, nu și pentru Liste globale sau Grupuri de campanii.

Rezultatul	Rezultatul tuturor rezultatelor telefoniei configurate afișate în lista verticală. Utilizați opțiunea Selectați toate rezultatele pentru a selecta toate ieșirile. De asemenea, puteți selecta mai multe rezultate.

Rezultatul apelului - Detalii	
CampaignGroup	Grupul de campanie pentru care este redat raportul.
ID-ul campaniei	Campanie pentru care este redat raportul.
ID-ul listei	Lista ID căreia îi aparțin aceste date.
ID contact	Contactați ID pentru care este setat rezultatul.
Rezultatul	Rezultatul acestui apel.
RezultatPărinte	Rezultatul părinte, dacă există, la care este mapat rezultatul de mai sus.
Call_Start_DateTime	Data și ora începerii apelului.
Call_End_DateTime	Data și ora finalizării apelului.
Domeniu de activitate1 (1-26)	Toate câmpurile de firmă configurate sunt listate la câte un câmp de firmă pe coloană. Dacă selectați o singură campanie, numele câmpurilor de afaceri sunt afișate ca <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 – Businessfield 26 sunt eliminate dacă selectați mai multe campanii.
Modul	Modul în care a fost efectuat apelul.
Dialed_Number	Numărul la care a fost efectuat apelul.
Agent_ID	Agentul ID al agentului care a gestionat acest apel.
Agent_Name	Numele agentului care a gestionat acest apel.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.
Durată	Durata apelului, în HH:MM:SS
Target_Value	Această coloană nu conține date.
Agent_Comments	Această coloană nu conține date.
Scor principal	Această coloană nu conține date.
Callback_DateTime	Data și ora apelării inverse, așa cum sunt stabilite de agent.
DiallerReferenceID	Aceasta este valoarea câmpului GUID apel din tabelul de apelare.
Contact_Nature	Aceasta descrie tipul de contact, cum ar fi Proaspăt, Reprogramat, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-Back, Fresh-Moment sau AEM-Fresh-Moment. **Notă**: AEM nu este acceptat în versiunea curentă.
Schedule_DeliveryTime	Acesta este momentul în care agenții stabilesc apelul pentru contacte noi. Acesta este momentul de reprogramare a noului contact.
Next_ScheduleTime	Acesta este momentul în care agenții setează apelul pentru reprogramarea contactelor.

Attempt_Number	Acesta este numărul de încercări efectuate asupra persoanei de contact începând cu data și ora raportului.

Rezumatul rezultatelor	
ID-ul campaniei	Identificatorul unic care reprezintă campania specifică asociată înregistrării.
GlobalListID	Identificatorul unic care reprezintă lista globală pentru care este generat raportul. **Notă:** Această coloană este disponibilă numai dacă este selectată ca parte a criteriilor de filtrare.
Rezultate	Numărul de apeluri cu fiecare dintre aceste rezultate, fiecare rezultat fiind reprezentat ca o coloană separată.

Rezumatul campaniei

Raportul Rezumatul campaniei oferă un instantaneu al unei campanii pentru condițiile de filtrare selectate. Navigați la lista **de** rapoarte > **rezumatul** campaniei pentru a vedea parametrii rezumatului campaniei.

Puteți alege dintre trei tipuri de vizualizare:

Persoane de contact și încercări: vizualizarea Contacte și încercări furnizează atât rezumatul contactelor, cât și al încercărilor asociate pentru intervalul de date și campaniile selectate.

Contacte: vizualizarea Contacte nu necesită niciun interval de date. Acest tip de vizualizare oferă suma aferentă contactelor pentru campaniile selectate.

Încercări: vizualizarea Încercări necesită un interval de date. Acest tip de vizualizare oferă rezumatul încercărilor pentru campaniile selectate.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați tipul **de** vizualizare din **Contacte** și **încercări**. Dacă selectați **Încercări**, selectați **Perioada** de timp de **astăzi**, **ieri**, **această săptămână**, **această lună** și **personalizat**. Dacă selectați **Personalizat**, selectați Data **de** început și **Data** de sfârșit.
2. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
3. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
4. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV.

Câmpuri raport

Raportul afișează următorii parametri:

Notă: Parametrii sunt listați pe baza tipului de vizualizare selectat.

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campania ID pentru care este generat raportul.
ID-ul listei	Lista ID căreia îi aparțin aceste date.

Încărcat	Numărul de contacte încărcate prin această listă.
Proaspete	Numărul de contacte noi care sunt în starea Deschis.
Reapelare	Numărul de contacte cu apelare inversă care sunt în starea Deschis.
AEM_Open	Această coloană nu conține date.
Total_Open	Numărul total de contacte în starea Deschis.
Success_Closed	Numărul de contacte care sunt închise cu un rezultat de succes.
Failure_Closed	Numărul de contacte care sunt închise cu un rezultat Fail-ure.
Total_Closed	Numărul total de contacte închise.
Contact_Scrubbed	Numărul de contacte curățate.
Contact_Flushed	Numărul de contacte spălate.
Contact_Expired	Numărul de contacte a expirat.
Contact_Blocked_ByCompliance	Numărul de contacte blocate
Contact_Pseudonymized	Această coloană nu conține date.
Alții	
Completed_Percentage	Procentajul apelurilor apelate din contactele încărcate.
Telephony_Dialout	Numărul de apeluri care sunt apelate din această listă.
Telephony_Success	Numărul de apeluri cu o telefonie reușită a fost depășit.
Telephony_Failure	Numărul de apeluri cu o telefonie eșuată a fost depășit.
BusinessOutcome_Success	Numărul de apeluri cu o telefonie eșuată a fost depășit.
BusinessOutcome_Failure	Numărul de apeluri cu un rezultat de afaceri eșuat.
Personal_Callback	Această coloană nu conține date.
Normal_Callback	Această coloană nu conține date.

DNC blocat

Raportul DNC blocat listează numerele de contact și modul pentru contactele a căror apelare este blocată din cauza restricției DNC. Navigați la Lista **de** rapoarte > **DNC blocat** pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lunăși personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Bifați caseta de **selectare Afișare numai set de agenți DNC** pentru a vizualiza numai contactele care sunt setate ca DNC de către agenți.
3. Pentru a filtra un anumit număr activat pentru DNC sau orice câmp de afaceri, introduceți același lucru în caseta text Num-ber **/** Câmp **firmă DNC** .

   notițe: Când se utilizează caseta de text Număr DNC / Câmp de afaceri, raportul corespunzător este redat numai dacă intrarea se potrivește exact cu o înregistrare.
4. Selectează un **canal** din **Voce**, **SMS** sau **E-mail**.
5. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
6. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
7. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV.

Câmpuri raport

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campania ID pentru care este generat raportul.
Contact_Number	Numărul de contact a cărui apelare este blocată din cauza restricțiilor de conformitate.
Modul	Modul în care trebuia format apelul.
Blocked_At	Data și ora la care contactul a fost marcat ca DNC și blocat de la apelare.
DNC_Businessfield	Valoarea domeniului de afaceri, utilizând blocul DNC a fost activat pentru persoana de contact.
Blocked_By	Numele câmpului, pe baza căruia contactul este marcat DNC, cum ar fi numărul de telefon, domeniul de afaceri etc.
Agent_ID	Agentul ID al agentului care gestionează acest apel.
Agent_Name	Numele agentului care se ocupă de acest apel, ca Prenume, Nume.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.

DNC_Start_DateAndTime	Data și ora de la care DNC a fost activat pentru persoana de contact.
DNC_End_DateAndTime	Data și ora până la care DNC a fost activat pentru contact.

DNCType	Tipul de DNC aplicat pentru Cam-paign-ul corespunzător. Poate fi specific categoriei, specific Cam-paign sau global.
DNCCampaignCategorie	Categorie de campanie pe baza căreia un anumit con-tact este blocat cu DNC.

Încercare de contact

Încercare persoană de contact afișează lista tuturor încercărilor de apelare pentru contacte ale unui criteriu de filtrare selectat. Puteți genera raportul pentru o anumită valoare a unui câmp de afaceri sau puteți genera raportul pentru toate valorile dintr-un câmp de afaceri utilizând lista verticală **Grupare** după.

Navigați la lista **de rapoarte >** încercările **de** contact pentru a

vizualiza parametrii raportului. Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Selectați un **tip** de raport din Încărcare și format.
   a. **Încărcat:** pentru detalii de încercare de contact pentru toate contactele încărcate pentru cri-teria de filtrare selectată.
   b. **Format:** pentru detalii despre încercarea de contact pentru toate contactele formate, pentru criteriile de filtrare selectate.
3. Selectează un **canal** din **Voce**, **SMS** sau **E-mail**.
4. Selectați criteriile **de filtrare**. **Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.** Criteriile de filtrare aplicabile sunt Campanie, Listă, Grup CSS, Condiție grup CSS și Alte opțiuni.

   Notă:
   Puteți selecta o singură campanie pentru raport. Raportul nu este randat pentru mai multe campanii. Lista este obligatorie după selectarea unei campanii. Sunt permise mai multe liste.
   Selectați o singură condiție pentru grupul CSS și grupul CSS. Acest raport nu este randat pentru mai multe grupuri CSS și condiții pentru grupuri CSS.
5. Introduceți următoarele în **celelalte opțiuni**:
   a. Selectați câmpul **de** afaceri din lista verticală care afișează toate câmpurile de afaceri configurate. Selectați un câmp dacă doriți raportul pentru o anumită valoare a câmpului de afaceri selectat.
   b. Introduceți o **valoare** comercială, pentru câmpul de afaceri selectat. Raportul preia înregistrări care corespund acestei valori pentru câmpul de afaceri selectat. Acest lucru este obligatoriu dacă ați selectat un câmp de afaceri de mai sus.
   c. Selectați Grupare **după** pentru a grupa datele raportului. Acest lucru este obligatoriu.

d. **Selectați ultimul rezultat** pentru care este necesar raportul.

6. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.

7. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. **Dacă opțiunea Export mască** din cadrul caracteristicii Protecție PII este activată și utilizatorii pot vizualiza datele din foaia exportată, contactați echipa de asistență pentru a masca datele. Acest lucru necesită configurații back-end.

Câmpuri raport

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul listei	Lista ID căreia îi aparține acest contact.
ID contact	Numărul de încercări la care se referă detaliile din această rubrică. De exemplu, 1 indică faptul că detaliile se referă la prima încercare și 2 indică faptul că detaliile se referă la a doua încercare.
Start_Time	Ora la care a început apelul.
Modul	Modul apelului.
Contact_Number	Numărul de contact care este format.
Condition_String	Condiția pe baza căreia sunt extrase datele pentru această intrare de linie.
Rezultatul	Rezultatul apelului.
Agent_ID	Numărul periferic al agentului la nivel de întreprindere.
Agent_Name	Numele agentului care se ocupă de apel apare ca Nume și Prenume.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.
Call_Starttime	Data și ora începerii apelului
GroupBy_Param	Parametrul după care sunt grupate datele raportului.
GroupBy_Paramvalue	Valoarea după care sunt grupate datele. De exemplu, raportul poate fi grupat după Prenume.
Contact_Status	Starea contactului pentru această încercare. De exemplu, Deschis, Închis și așa mai departe.
Uploaded_Time	Data și ora la care a fost încărcat acest contact.
Durată	Durata apelului în HH:MM:SS.
Dialed_Time	Ora la care contactul a fost deconectat.
Callback_Datetime	Data și ora la care a fost solicitată o reapelare.

Delivered_At	Data și ora la care contactul a fost livrat apelatorului.
Deliver_Type	Tipul de livrare pentru acest contact. De exemplu, ca un

	contact regulat cu dialerul, ca contact non-PEWC etc.
Scor Previous_Lead	Această coloană nu conține date.
Scor Current_Lead	Această coloană nu conține date.
Domeniu de activitate1 (1-26)	Toate câmpurile de afaceri configurate sunt listate cu numele lor; Un câmp de afaceri pe coloană. **Notă:** Numele câmpurilor de firmă sunt afișate ca <BusinessFieldName_BF>. **Notă:** Dacă un câmp de companie nu are nicio valoare pentru intervalul de date al raportului selectat, acest câmp nu este inclus în raport. De exemplu, dacă BusinessField12 nu are nicio valoare pentru intervalul de date selectat, să spunem În această lună, antetul coloanei afișează BusinessField 11 și apoi BusinessField 13.

Procent de abandon

Procentaj abandonate Afișează procentajul apelurilor abandonate pentru criteriile de filtrare selectate. Navigați la lista **de** rapoarte> **procentul de** abandonare pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați **Personalizat**, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
3. Selectați tipurile de rezultate și **rezultatele** din lista verticală.
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
6. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere

ID-ul campaniei	Campania ID pentru care este redat raportul.
Data	Data raportării.

Total_Calls	Total apeluri formate pentru contactele din această listă de încărcare.
Live_Calls	Numărul de apeluri live - cele la care răspunde o persoană și sunt conectate la un agent.
Total_AnsweringMachine_Calls	Numărul de apeluri care au ajuns la un robot telefonic.
Abandon_Calls	Numărul de apeluri abandonate.
Procentaj abandon	Procentajul apelurilor abandonate. Abandon apeluri / (Abandon apeluri + apeluri live)) * 100 în cazul în care apelurile live sunt apeluri preluate de o persoană și conectate la un agent.

Faceți clic pe **Informații** pentru a vizualiza formula procentului de abandon. Se afișează următoarele informații:

- x = (răspuns la apeluri automate / (răspuns la apeluri + apeluri live)) * 100
- Y = Abandonați apelurile * X
- z = abandonați apelurile - formula y: (z / (z + apeluri live)) * 100

Dispunerea agentului (din punct de vedere al campaniei)

Raportul Dispunere agent (în funcție de campanie) afișează toate rezultatele stabilite de agenți pentru apelurile formate pentru criteriile de filtrare selectate.

Navigați la lista **de** rapoarte> **dispunerea agenților (la nivel de campanie)** pentru

a vizualiza parametrii raportului. Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
3. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
4. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	**Descriere**
ID-ul campaniei	Campania ID pentru care este redat raportul.

ID-ul listei	Lista ID căreia îi aparțin aceste date.
Agent_Name	Numele agentului care gestionează acest apel.

Agent_ID	Agentul ID al agentului care a gestionat acest apel.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.
Call_Outcome	Rezultatul stabilit de agent.
Count_of_CallOutcome	Numărul de apeluri pentru care agentul a setat acest rezultat.

Cupă de încercare de contact

Raportul Bucket de încercări de contact listează numărul de încercări de apelare efectuate asupra contactelor încărcate înainte ca acestea să fie închise.

Notă: datele pentru ziua curentă nu sunt incluse în acest raport. Numai datele de până la ora 23:59 a zilei precedente sunt luate în considerare pentru acest raport.

Navigați la lista **de** rapoarte > **grupul de** încercări de contact pentru a

vizualiza parametrii raportului. Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la dată pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
3. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor. Criteriile de filtrare aplicabile sunt Listă globală, Grup de campanie, Campanie, Listă, Grup CSS și Condiție grup CSS. Selectați o singură campanie pentru acest raport; Acest raport nu este redat pentru mai multe campanii.
4. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
5. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	**Descriere**
ID-ul campaniei	Campania pentru care este generat acest raport.
Încărcat	Numărul de contacte încărcate în această campanie.
Open_Contacts	Numărul de contacte deschise pentru această campanie.

Închis	Numărul de contacte închise pentru această campanie.
Attempt_1 să Attempt_9	Numărul de contacte contactate de la primul

	Încercați la a noua încercare, fiecare într-o coloană SEP-arat.
Attempt_Greater	Numărul de contacte atinse după zece sau mai multe încercări.

Tentativă agent

Raportul Încercare agent afișează numărul de rezultate diferite pentru toate apelurile gestionate de agenții selectați pentru criteriile de filtrare selectate. Navigați la lista **de rapoarte >** Încercare **agent** de a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data de **încheiere**.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la dată pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. **Selectați Lista** de agenți din lista verticală.
3. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
6. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campania pentru care este generat acest raport.
Agent_ID	Agentul ID al agentului care a gestionat acest apel.
Agent_Name	Numele agentului care a gestionat acest apel.
Agent_LoginName	Această coloană nu conține date.
Agent_Connect	Numărul de apeluri conectate la agentul selectat.
RPC	Numărul de apeluri cu rezultatul Right Party Connect (RPC).

Success_BusinessOutcome	Numărul de apeluri cu o afacere de succes depășită.

Failure_BusinessOutcome	Numărul de apeluri cu un rezultat de afaceri eșuat.
Success_VoiceOutcome	Numărul de apeluri cu un rezultat de voce (telefonie) reușit.
Failure_VoiceOutcome	Numărul de apeluri cu un rezultat de voce (telefonie) eșuat.
Personal_Callback_Registered	Această coloană nu conține date.
Regular_Callback_Registered	Această coloană nu conține date.
Personal_Callback_Attempts	Această coloană nu conține date.
Regular_Callback_Attempts	Această coloană nu conține date.
Dialout	Numărul total de dialout-uri ale agentului.

Rezultatul agentului

Raportul Rezultat agent afișează numărul de apeluri pentru toate rezultatele stabilit de agenții selectați pentru criteriile de fil-ter selectate. Navigați la lista **de rapoarte> rezultatul** agentului pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la dată pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. **Selectați Lista** de agenți din lista verticală. Puteți selecta mai mulți agenți. Bifați caseta de selectare Pivot.

   Notă:
   Bifați caseta de selectare Pivot pentru a transpune coloanele și rândurile. Cu raportul Pivot selectat, raportul listează agenții în rânduri, numărul de rezultate din coloane, câte o coloană pentru fiecare rezultat. Opțiunea Pivot se aplică numai dacă selectați Campanii în criteriile de filtrare, nu pentru Liste globale sau Grupuri de campanii.
3. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
6. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campanie pentru care este redat raportul.
Agent_ID	Agentul ID al agentului care a gestionat aceste apeluri.
Agent_Name	Numele agenților pentru care este generat acest raport.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.
Rezultatul	Rezultatul stabilit de agent.
Outcome_Count	Numărul de apeluri pentru care acest rezultat a fost stabilit de agent.

Reapelare

Raportul de apelare inversă afișează detaliile tuturor apelurilor active de apelare inversă personală (PCB) și de apelare inversă normală (BCN) pentru criteriile de filtrare selectate. Navigați la Lista **de** rapoarte> **Reapelare inversă** pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la data pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. Selectați tipul de **canal din** Voce **,**SMS **sau** E-mail **.**
3. **Selectați Lista** de agenți din lista verticală. Puteți selecta mai mulți agenți.
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
6. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX. Datele vizibile în cadrul aplicației sunt exportate. Dacă datele sunt mascate în cadrul aplicației, acestea sunt, de asemenea, mascate în foaia exportată.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campanie pentru care este redat raportul.
Agent_ID	Agentul ID al agentului care a gestionat aceste apeluri.

Agent_Name	Numele agenților pentru care acest raport este gen-

	erată.
Agent_Login_Name	Această coloană nu conține date.
ID contact	Contactați ID pentru care este înregistrată reapelarea.
Număr de contact	Numărul de contact pe care este solicitată repetarea.
Callback_Time	Ora la care începe apelul de reapelare.
Callback_Endtime	Ora la care se încheie apelul de reapelare.
Stare	Starea contactului la momentul raportului.
Modul	Modul în care se solicită apelarea inversă.
Domenii de activitate (1-25)	Toate câmpurile de firmă configurate sunt listate la câte un câmp de firmă pe coloană.
callback_requested_time	Data și ora la care clientul a solicitat un apel înapoi. Acesta nu este momentul apelării inverse.
Attempt_Number	Numărul de încercări efectuate pentru un contact.

Starea listei globale

Raportul Starea listei globale afișează detaliile de încărcare ale tuturor listelor globale de încărcare într-un grafic. Selectați orice date din grafic pentru a detalia mai multe detalii. Navigați la lista **de** rapoarte> **starea** listei globale pentru a vizualiza parametrii raportului.

Toate listele sunt populate în grila din stânga. Grila conține detaliile pentru Lista globală ID, Numele fișierului și Ora încărcării. Maximizați graficul și faceți clic pe orice parametru pentru a detalia. Dați clic pe **Date încărcate** în diagramă. Puteți vedea campaniile în care au fost încărcate aceste contacte.

Pentru a vedea contactele de despărțire pentru succes, faceți clic pe diagrama în care se afișează succesul. Datele sunt defalcate în Contacte deschise și închise.

Conectarea părții drepte (RPC)

Raportul RPC arată detaliile apelurilor RPC (Right Party Connect). Procentajul RPC din acest raport este calculat pe baza totalului pentru toate rezultatele configurate ca RPC în contorul de încercări din Campaign Manager Console.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la dată pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. Selectați tipul **canalului** ca **Voce**.
3. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor. Puteți selecta o singură campanie.
   a. Selectați un interval de date pentru listele pentru care solicitați date. Sunt permise liste multiple.
4. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
5. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
Outcome_Type	Tipul rezultatului - Telefonie sau Afaceri.
Outcome_Name	Nume de ieșire
Outcome_Count	Numărul de apeluri cu acest rezultat.
Total_Percentage	Procentajul total de apeluri cu acest rezultat. Per-centage este calculat ca (Count for this out-come* / Count of calls with all outcomes*) * 100. Asteriscul * denotă tipul de rezultat - Tele-fals sau Afaceri. Procentul este calculat contabilizând numai tipuri de rezultate similare. De exemplu, dacă rezultatul este Succes și aparține rezultatului Telefonie, procentul este calculat luând în considerare numărul tuturor apelurilor cu rezultate ale telefoniei.
RPC_Percentage	Procentajul apelurilor RPC. Procentul este cal-culat ca (Număr pentru acest rezultat RPC / Număr de apeluri cu toate rezultatele marcate ca RPC în acest raport - atât telefonie, cât și afaceri) * 100.
Target_Value	Valoarea țintă stabilită de agent în momentul depunerii.

Urmărire apel invers

Raportul Urmărire apel invers afișează detaliile tuturor apelurilor închise Personal Callback (PCB) și Normal Callback (NCB) pentru criteriile de filtrare selectate. Navigați la lista **de** rapoarte> **Urmărire** apel invers pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați
   Personalizat, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată la intervale de 15 minute, la -00 -15, -30, -45 la fiecare oră. Dacă selectați orice oră intermediară (să zicem 3:35 PM) ca Până la dată pentru raportul Rezumat, raportul populat nu conține date pentru intervalul 3:30:01 - 3:44:59 (în HH:MM:SS).
2. Selectați tipul de apelare inversă **din** PCB, BCN **sau** Toate **.**
3. Selectați agenții **din** lista **de**agenți.
4. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
5. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul. Extindeți înregistrarea pentru a vizualiza în detaliu.
6. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX. Datele vizibile în cadrul aplicației sunt exportate. Dacă datele sunt mascate în cadrul aplicației, acestea sunt, de asemenea, mascate în foaia exportată.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	Descriere
ID-ul campaniei	Campanie din care face parte apelarea inversă.
ID-ul listei	Lista ID contactului de apelare inversă.
ID contact	Contactați ID contactului de apelare inversă.
Callback_Registered_Type	Această coloană afișează BCN, Normal Callback.
Callback_DateTime	Data și ora apelării inverse, așa cum sunt stabilite de agent.
Stare	Starea contactului la momentul raportului.
CallBack_RequestedTime	Data și ora la care clientul a solicitat un apel înapoi. Acesta nu este momentul apelării inverse.
Attempt_Number	Numărul de încercări efectuate pentru un contact.

Domenii de activitate (1-25)	Toate câmpurile de firmă configurate sunt listate la câte un câmp de firmă pe coloană.
Câmpuri raport detaliat	

Încercare	Numărul de încercări efectuate pentru un contact.
Număr de contact	Număr de telefon
DatăOră livrată	Data și ora la care a fost livrat contactul.
Mod format	Modul contactului.
DatăOră formată	Data și ora la care a fost apelat contactul.
Nume agent	Numele agentului care a gestionat contactul.
Tip încercare de apelare inversă	Această coloană nu conține date.
Rezultatul	Rezultatul apelării inverse a fost setat pentru persoana de contact.
Apel invers/Reschedule_DateTime	Data și ora la care contactul a fost re-cheduled.

Rezultatul e-mailului

Notă: Webex Contact Center în prezent nu acceptă campanii de e-mail. Acest lucru este planificat pentru o lansare viitoare.

Raportul privind rezultatele e-mailului afișează detalii despre rezultatele stabilite de agenți pentru interacțiunile prin e-mail cu clienții. Navigarea la lista de rapoarte **>** la rezultatul **e-mailului** pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. Selectați perioada de timp de **astăzi** , **ieri**, **această săptămână**, **această lună**și **personalizat** . Dacă selectați **Personalizat**, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.
2. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
3. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul. Extindeți înregistrarea pentru a vizualiza în detaliu.
4. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmpuri	**Descriere**
Grup de campanie	Grup de campanie pentru această interacțiune prin e-mail.
ID-ul listei	Lista ID contactului prin e-mail.
ID contact	Contactați ID de contact prin e-mail.

Campania ID	Campania ID de contact prin e-mail.
Rezultatul	Rezultatul stabilit de un agent.
E-mail	Adresa de e-mail a persoanei de contact.
Email_Activity_DateTime	Data și ora la care agentul a stabilit rezultatul

	pentru această interacțiune prin e-mail.
Domenii de activitate (1-25)	Toate câmpurile de firmă configurate sunt listate la câte un câmp de firmă pe coloană.
Unique_Identifier	Parametru de afaceri suplimentar pentru a identifica această persoană de contact specifică.
Modul	Modul de interacțiune, e-mail.

Apelare cu permis

Raportul Apelare permis afișează de câte ori este apelat un contact din numărul total de contacte. Navigați la Apelare **listă** de **rapoarte>** tichete pentru a vizualiza parametrii raportului.

Pentru a vizualiza rapoarte:

1. **Selectați perioada** de **astăzi**, **ieri**, **această săptămână**, **această lună** și **personalizat**. Dacă selectați **Cus-tom**, selectați Data **de început și** Data **de**încheiere.

   Notă: Baza de date este actualizată până la sfârșitul zilei configurate în sistem. Dacă ora configurată este 00:30:00 (HH:MM:SS) atunci se generează raportul de apelare a permiselor pentru ziua da. Dacă sfârșitul zilei configurat este 23:30:00, raportul este generat numai pentru ziua de ieri.
2. Selectați fusul **orar** din lista verticală.
3. Selectați criteriile **de filtrare**. Pentru informații suplimentare, consultați Criteriile de filtrare a rapoartelor.
4. Faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a completa raportul.
5. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta conținutul raportului într-un fișier Excel (xlsx) sau CSV. În mod implicit, raportul este exportat ca XLSX.

Câmpuri

Raportul afișează următorii parametri:

Câmp	Descriere
Data raportului	Afișează data raportului.
Campania ID	Listează campania ID.
Deschis %	Procentajul de contacte și din totalul contactelor încărcate care sunt încă în starea deschisă și sunt eligibile pentru apelare.
Închis %	Procentajul de contacte și din totalul contactelor încărcate care sunt închise și nu vor mai fi încercate.
Proaspăt %	Procentajul de contacte și din totalul contactelor încărcate care sunt proaspete și nu se efectuează nicio încercare de apelare.

Reprogramare Open %	Procentajul contactelor și din totalul contactelor încărcate care sunt reprogramate pentru apelare.

Promovați 1%	Procentajul contactelor formate dintr-o singură încercare. Calcul = (Contacte formate într-o singură încercare / Număr total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 2%	Procentajul contactelor formate în două încercări. Calcul = (Contacte formate în două încercări / Număr total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 3%	Procentajul contactelor formate în trei încercări. Calcul = (Contacte formate în trei încercări / Număr total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 4%	Procentajul contactelor formate în patru încercări. Calcul = (Contacte formate în patru încercări / Număr total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 5%	Procentajul contactelor formate în cinci încercări. Calcul = (Contacte formate în cinci încercări / Numărul total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 6%	Procentajul contactelor formate în șase încercări. Calcul = (Contacte formate în șase încercări / Numărul total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 7%	Procentul de contacte formate în șapte încercări. Calcul = (Contacte formate în șapte încercări / Numărul total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 8%	Procentul de contacte formate în opt încercări. Calcul = (Contacte formate în opt încercări / Numărul total de contacte deschise astăzi) *100
Promovați 9%	Procentajul contactelor formate în nouă încercări. Calcul = (Contacte formate și nouă încercări / Numărul total de contacte deschise astăzi) *100
>Promovați 9%	Procentajul contactelor formate în mai mult de nouă încercări. Calcul = (Contacte formate și efectuate mai mult de nouă încercări / Număr total de contacte deschise astăzi) *100

Programarea rapoartelor (moștenite)

Puteți trimite automat rapoarte colegilor și altor utilizatori programând rapoartele dorite zilnic, săptămânal, lunar sau anual. După configurarea programatorului de rapoarte, rapoartele specificate vor fi livrate destinatarilor ca atașament de e-mail (format XLS).

Adăugare raport programat

1. Navigați la **Meniu** > **Rapoarte** > **Programare raport.**
2. Faceți clic pe **Adăugare raport** programat.
3. Introduceți un **Nume** pentru programare.

   Notă: Nu trebuie să menționați mai mult de 60 de caractere sau caractere speciale în timp ce adăugați un nume.
4. Introduceți o **Descriere** pentru programare.
5. Selectați un tip de **raport** care va fi trimis din meniul drop-down. Faceți clic pe **+** pictogramă pentru a adăuga mai mulți parametri la raportul selectat. Banda de încercări de contact exclude datele din ziua curentă. Aceste informații apar atunci când utilizatorul selectează acest raport din lista derulantă.
6. Selectați o **frecvență** a raportului din **zilele zilnice**, **lunare**, **săptămânale** și **specifice**.
7. Dacă frecvența selectată este **săptămânală**, selectați o **Zi de început a săptămânii**.
8. Dacă frecvența selectată este **Zile** specifice, selectați o **anumită zi**.
9. Selectați o oră de începere a **raportului**. Acesta este momentul din care sunt preluate datele pentru raport. De exemplu, dacă ora de începere este 11.00 AM, datele de la 11.00 AM sunt completate în raport.
10. Selectați ora **raportului**. Acesta este intervalul de timp până la care sunt populate datele raportului. De exemplu, dacă ora de încheiere este 6,00 PM, datele de până la 6,00 PM sunt completate în raport.
11. Introduceți **adresele de** e-mail pentru a trimite raportul la o altă adresă de e-mail simultan. Asigurați-vă că adăugați diferite adrese de e-mail separate prin virgulă.
12. Dați clic pe **SALVAȚI.** Raportul planificat este adăugat la tabloul de bord al raportului planificat. Utilizatorul poate activa comutatorul **ON** pentru a trimite rapoarte și TURN **OFF** pentru a opri trimiterea rapoartelor.

Editarea unui program

1. Selectați un raport și dați clic pe **Editați** sub **Acțiune**.
2. Actualizați parametrii necesari și faceți clic pe **SALVARE**.

Ștergerea unui program

1. Selectați un raport și dați clic pe **Ștergeți** sub **Acțiune**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Nume	Numele programului specific pentru trimiterea rapoartelor.
Frecvență	Frecvența la care sunt programate să fie trimise rapoartele.
Lunar	Raport trimis în prima zi calendaristică a fiecărei luni. Datele populate în raport se referă la luna calendaristică imediat precedentă. **Notă**: Primul raport este trimis la salvarea cu succes a programului; ulterior, în prima zi calendaristică a fiecărei luni.
Săptămânal	Raport trimis în fiecare săptămână în ziua selectată. Selectați o zi adecvată pentru a trimite raportul. Puteți selecta doar o zi. Datele care apar în raport se referă la cele șapte zile imediat precedente. De exemplu, dacă selectați miercuri ca dată de expediere a raportului, datele de miercuri 00.00 ore anterioare până marți 23.59 ore sunt completate în raport.
Zile specifice	Raport trimis în anumite zile ale săptămânii. Bifați casetele de selectare pentru zilele corespunzătoare pentru a trimite acest raport. Sunt permise mai multe selecții. Datele populate sunt pentru o singură zi specifică, până la ora raportului selectată. De exemplu, dacă selectați luni și raportați ora ca 18,00 ore, raportul conține date de luni de la ora 00,00 până luni la ora 18,00.
Zilnic	Raport trimis în fiecare zi. Datele din raport sunt de la Ora de începere selectată până la ora de sfârșit/ora de raportare selectată, în fiecare zi.
Nume raport	Raport care este trimis așa cum este configurat în această programare.
Ora de începere a raportului	Ora de începere a raportului. Acesta este momentul din care datele sunt selectate pentru a fi populate în raport.
Ora raportului	Specificați ora la care raportul trebuie generat și trimis destinatarilor.
Activare	Activați comutatorul pentru a trimite rapoarte, TURN DEZACTIVAT pentru a opri trimiterea rapoartelor.

Extras de date

Configurați exportul datelor tranzacționale brute și fixe din baza de date de raportare. Utilizatorii pot extrage date din surse standard, cum ar fi încercările de apel la anumite ore și pentru grupuri de campanii selectate sau cam-paigns.

Notă: Următoarele nu sunt acceptate în aplicația Webex Contact Center, dar pot exista referințe în document:
- Campanii prin e-mail și SMS
- Apeluri AEM (Agent-Executive Mapped).
-Date legate de campaniile de e-mail și SMS.

Utilizatorii pot ignora orice date din tabele referitoare la cele de mai sus, deși coloanele extrase vor fi în mare parte goale.
Accesați meniu > **Rapoarte** > **Extragerea** datelor. Pagina afișează următorii pași:

- **Nume** – specifică numele configurației de extragere a datelor.
- **Descriere** – furnizează context suplimentar sau detalii despre configurație.
- **Nume** fișier– definește numele fișierului de ieșire care va fi generat de raport.
- **Activare** – indică dacă configurația de extragere a datelor este activă și rulează în prezent.
- **Istoricul** locurilor de muncă– Deschide o **fereastră pop-up** care afișează istoricul lucrărilor de extragere a datelor cu următoarele detalii:
    - Afișează fusul orar selectat pentru raportul de extragere a datelor. Data și ora din raport se bazează pe acest fus orar selectat.
    - **Ora** de începere a raportului– afișează când începe procesul de extragere a datelor.
    - **Report End Time** – Afișează când se încheie procesul de extragere a datelor.
    - **Timp** programat– Afișează ora la care este programat să fie generat raportul.
    - **Stare** – indică starea curentă a raportului (de exemplu, Procesare, Finalizat sau Eșuat).
    - **Înregistrări** – afișează numărul de înregistrări incluse în raportul generat.
    - **Acțiune** – Oferă un buton de descărcare pentru a descărca fișierul raportului. Aceasta apare numai când starea raportului este Finalizat.
    - **Opțiune** de căutare– Permite utilizatorilor să caute și să filtreze lista istoricului de locuri de muncă pentru a găsi rapid intrări specifice.
- **Acțiune** – permite utilizatorului să editeze **sau** să **șteargă** configurația de extragere a datelor.

Selectați Campanie

1. Faceți clic pe **Adăugare extragere** date.
2. Adăugați un **nume** și o **descriere** a extrasului de date.
3. Selectați fișierul pentru a extrage datele din **Master** sau **Transactional**.
4. Selectați sursa **de** date din lista derulantă. Acest lucru este activ numai pentru extragerea datelor tranzacționale.
5. Selectați grupul **de**campanii. Grupurile de campanii disponibile sunt listate pe baza sursei de date selectate.
6. **Selectați campaniile**. Campaniile disponibile sunt listate pe baza sursei de date selectate.

7. Faceți clic pe **Următorul**.

Sursă de date

1. Sursa de date este lista câmpurilor disponibile pentru selecție. Există surse de date standard listate pe baza tipului de date selectat. Mutați **câmpurile disponibile în** câmpurile selectate .

   Exemplu: Activitatea apelurilor este o sursă de date. Sursa de date oferă detalii despre încercările de apel efectuate și rezultatele acestor încercări.

2. Faceți clic pe **Următorul**.

Editare configurație program

1. Selectați tipul de rulare necesar **din Intervale regulate** , Timp **programat și**La cerere.
2. Dacă tipul de rulare selectat este La cerere, introduceți data de început și data de sfârșit.
3. Selectați fusul **orar** din lista derulantă, astfel încât raportul să ruleze în conformitate cu fusul orar selectat.
4. Selectați **Zile** de rulare pentru a determina ce zile ale săptămânii trebuie să execute raportul. Puteți selecta mai multe zile.
5. Dacă tipul **de rulare selectat** este **Intervale regulate**, introduceți Prima oră **de** începere a activității pentru a defini ora inițială la care începe să ruleze raportul recurent. Asigurați-vă că Ora de începere a primului lucru este mai mare decât ora curentă a sistemului.
6. Introduceți Interval în minute pentru a specifica frecvența cu care trebuie să ruleze raportul după prima oră de începere a lucrării.

   Exemplu:

   Dacă Ora de începere a primului lucru este configurată ca 8:00 PM și Intervalul este setat la 60 de minute, atunci:

   Primul raport este generat la ora 9:00 PM și acoperă intervalul orar de la 8:00 PM (ora de începere a raportului) la 9:00 PM (ora de sfârșit a raportului).

   Rapoartele ulterioare sunt generate la fiecare 60 de minute, fiecare acoperind intervalul corespunzător de o oră.

   Notă:

   Câmpurile Oră începere și Interval prima activitate din minute sunt dezactivate în timp ce raportul este activ.

7. Introduceți numele fișierului .
8. Selectați extensia **de** fișier din **CSV** și **txt**. Dacă extensia de fișier selectată este txt, selectați **Separator** de coloane din meniul derulant.

   Notă: Dacă datele extrase din orice tabel au șir JSON, utilizați formatul txt pentru a salva fișierul. De exemplu, tabelul Jurnal audit conține date într-un șir JSON.

9. Activați crearea de fișiere specifice tabelului . Aceasta adaugă numele tabelului la fișierul de extragere a datelor. Nu puteți dezactiva acest parametru. Activați cealaltă opțiune, dacă este

necesar. Alte opțiuni sunt vizibile pe baza sursei de date selectate.

10. Activați antetul fișierului necesar **dacă aveți nevoie de** antetul fișierului.
11. Opțiunea **Golire fișier necesar**este activată automat când comutatorul Creare fișier specific campaniei este activat. Aceasta scrie un fișier fără înregistrări. Dacă nu aveți nevoie de un fișier gol, TURN acest lucru este dezactivat.

Acest lucru este vizibil numai dacă tipul de date selectat este Master.

12. Activați **Adăugare ofertă** dublă pentru a include ghilimele duble. Datele pentru fiecare câmp sunt încorporate cu ghilimele duble.
13. Activați **ora** adăugării datei pentru a adăuga ora serverului. Fișierul este salvat cu ora serverului anexată cu numele fișierului.

    Notă: Acest lucru este obligatoriu dacă selectați tipul de rulare ca la cerere. Chiar și pentru alte tipuri de rulare, vă recomandăm să utilizați opțiunea Adăugare dată și oră. Acest lucru evită suprascrierea accidentală a fișierelor extrase.
14. Activați **Alertă pe Fără înregistrări** pentru a alerta atunci când extrasul de date nu returnează nicio înregistrare. Când se declanșează o alertă, se trimite un e-mail grupului de destinatari configurat în secțiunea Alerte. E-mailul include:
    - Nume extras de date
    - Data și ora programării
    - Tip de eroare: Nu există înregistrări
15. Activați **alerta la Eșecul** alertei atunci când extragerea datelor eșuează din cauza unei erori. Când se declanșează o alertă, se trimite un e-mail grupului de destinatari configurat în secțiunea Alerte. E-mailul include:
    - Nume extras de date
    - Data și ora programării
    - Tipul de eroare - Eșec
16. Clic **Salva** .

Destinație stocare

Ecranul destinației de stocare permite utilizatorului să stocheze fișierul de extragere a datelor. Navigați la **Destinații** rapoarte **>** stocare. În mod implicit, unitatea partajată este selectată, iar câmpurile de dedesubt sunt populate.

Selectați tipul de stocare din Shared Drive, S3 și Google Cloud Storage.

Stocare S3

1. **Introduceți calea** S3 care stochează datele de extragere. Aceasta este calea absolută pe găleata Amazon S3 unde intenționați să stocați datele de extracție. Exemplu,găleată *:\DE*.
2. Bifați caseta de **selectare Este autentificarea** bazată pe roluri, dacă este necesar.
3. Introduceți punctul **final al**regiunii AWS. Aceasta este regiunea în care se află cupa AWS S3.
4. Introduceți cheia **de**acces AWS. Aceasta este cheia pentru a accesa cupa AWS S3. Cheile de acces sunt utilizate pentru a semna solicitările pe care le trimiteți către Amazon S3. AWS validează această cheie și permite accesul. Utilizați cheile de acces pentru a semna

solicitările API pe care le faceți către AWS.

5. **Introduceți criptarea** KMS dacă doriți ca datele să fie criptate folosind criptarea KMS AWS.
6. **Introduceți cheia** secretă AWS. Aceasta este cheia secretă (ca și parola) pentru cheia de acces AWS introdusă mai sus. Combinația dintre o cheie de acces ID și o cheie de acces secretă este necesară pentru

Ticarea.

7. Introduceți criptarea **pe partea serverului**. Aceasta este cheia de criptare/decriptare, definind faptul că datele șterse sunt criptate folosind criptarea sistemului de gestionare a cheilor AWS (KMS).
8. **Introduceți cheia** KMS. Aceasta este cheia pentru a decripta datele de pe cupa S3.
9. Introduceți calea **de** arhivare care stochează datele arhivate. Exemplu,găleată *:\DE\arhivă*\.

   Notă: Când dați calea, nu includeți nicio bară oblică inversă la început. De exemplu, dacă solicitați ca datele dvs. să fie arhivate în folderul LCMArchive al mașinii care are adresa IP 172.20.3.74 și calea ca LCMArchive. Dacă utilizați un subfolder sub LCMArchive, specificați calea corectă - LCMArchive\PurgeData.
10. Clic **Salva** .

Stocare partajată pe unitate

1. **Introduceți #** IP/Numele gazdei dispozitivului care stochează datele arhivate.
2. **Introduceți utilizatorul ID** și **parola** utilizatorului pentru a accesa unitatea pentru a stoca datele. Aceasta ar trebui să fie o combinație de domeniu și nume de utilizator. Exemplu, <domeniu>\Utilizator ID.
3. **Introduceți calea** de extracție a unității partajate unde urmează să fie extrase datele.
4. **Introduceți calea** de arhivare a unității partajate unde urmează să fie arhivate datele dvs.

   Notă: Când adăugați un traseu, nu includeți nicio bară oblică sau bară oblică inversă la început. De exemplu, dacă solicitați ca datele dvs. să fie arhivate în folderul LCMArchive al mașinii cu adresa IP 172.xx.x.xx și Calea ca LCMArchive. Dacă utilizați un subfolder sub LCMArchive, specificați calea corectă - LCMArchive\PurgeData.
5. Clic **Salva** .

Stocare Google Cloud

Introduceți câmpul Cale de extragere a datelor din Google Cloud Storage, care stochează datele de extragere. Aceasta este calea abso-lute pe Google Cloud Platform unde intenționați să stocați datele de extragere.

1. Introduceți tipul **de**cont. Acesta este tipul de cont utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage. Utilizați ser-vice_account ca tip de cont implicit.
2. **Introduceți cheia** privată a Contului Google pentru a accesa Google Cloud Storage pentru a plasa datele arhivate.

3. Introduceți adresa de e-mail **a** clientului contului de client Google Cloud Platform utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage.
4. **Introduceți calea** de arhivare a Google Cloud Storage, unde aplicația stochează datele arhivate.
5. Clic **Salva** .

Notă: Nu utilizați caractere speciale ca parte a numelor de fișiere, cum ar fi /, \, :, *, ?, <, < și |.

Editare extras date

1. Selectați extrasul de date și faceți clic pe **Editare** sub **Acțiune**.
2. Actualizați parametrii și faceți clic pe **Salvare**.
3. Activați **comutatorul Activare** pentru a activa procesul de extragere a datelor.

Ștergere extragere date

1. Selectați extrasul de date și faceți clic pe **Ștergere** sub **Acțiune**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Nume	Numele configurației extragerii de date.
Descriere	Descrierea configurației extragerii de date.
Nume fișier	Nume de fișier care salvează datele extrase.
Istoria locurilor de muncă	Istoricul lucrărilor din configurația extragerii de date. Pentru a accesa detaliile istoricului lucrărilor, faceți clic pe butonul adiacent pentru a extinde detaliile istoricului derulant.
Tip principal	Tipul sursei. Aceasta extrage câmpurile de date din sursele de date Master.
Tranzacţională	Tipul sursei. Aceasta extrage câmpurile de date din sursele de date tranzacționale. Notă: continuați să selectați Grupuri de campanii/Campanii sau ambele numai dacă selectați Tranzacționale.
Grup de campanie	Lista grupurilor de campanii pe baza sursei de date selectate.
Campanie	Lista campaniei pe baza sursei de date selectate.
Sursă de date	Lista sursei de date. Există surse de date standard disponibile în sistem.

Intervale regulate Tip rulare	Rulați extragerea datelor la intervale regulate configurate. Utilizați panoul numeric sau Enter pentru a completa câmpul Intervale de timp în minute. Vi se permite să selectați intervale de 30 de minute. Extragerea datelor este generată periodic la intervalul configurat aici.
Tip rulare oră programată	Programați generarea extragerii datelor la o anumită oră în fiecare zi.
Tip rulare la cerere	Generează extrasul de date la cerere.
Zile de alergare	Zi de început pentru extragerea datelor.
IP/Nume gazdă	Afișează adresa IP sau numele de gazdă al dispozitivului care stochează datele arhivate.
Utilizator ID	Afișează utilizatorul ID al utilizatorului care accesează unitatea de mai sus pentru a stoca datele. Aceasta trebuie să fie o combinație de domeniu și nume de utilizator. De exemplu, <domeniu>\Utilizator ID.
Parolă	Afișează parola pentru ca utilizatorul de mai sus să acceseze unitatea partajată.
Calea de extracție	Afișează calea de pe unitatea partajată de unde urmează să fie extrase datele.
Calea arhivei	Afișează calea de pe unitatea partajată unde vor fi arhivate datele.
Calea S3	Calea S3 care stochează datele de extragere. Aceasta este calea absolută pe găleata Amazon S3 unde intenționați să stocați datele de extracție.
Este autentificarea bazată pe roluri	Permite autentificarea bazată pe roluri
Punctul final al regiunii AWS	Aceasta este regiunea în care se află cupa AWS S3.
Cheie de acces AWS	Cheie pentru a accesa cupa AWS S3. Cheile de acces sunt utilizate pentru a semna solicitările pe care le trimiteți către Amazon S3. AWS validează această cheie și permite accesul. Utilizați cheile de acces pentru a semna solicitările API pe care le faceți către AWS.
Criptare KMS	Criptarea KMS a AWS vă permite să criptați datele
Cheie secretă AWS	Aceasta este cheia secretă (cum ar fi parola) pentru cheia de acces AWS introdusă. Pentru autentificare este necesară combinația dintre o cheie de acces ID și o cheie de acces secretă.
Criptare pe partea serverului	Aceasta este cheia de criptare sau decriptare, definind faptul că datele șterse sunt criptate folosind criptarea sistemului de gestionare a cheilor AWS (KMS).
Cheie KMS	Aceasta este cheia pentru a decripta datele de pe cupa S3.
Calea arhivei	Calea către stocarea datelor arhivate.
Tip cont	Acesta este tipul de cont utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage. Utilizați service_account ca tip de cont implicit.

Cheie privată	Aceasta este cheia privată a Contului Google pentru a accesa Google Cloud Storage pentru a plasa datele arhivate.
E-mail client	Aceasta este adresa de e-mail a contului client Google Cloud Platform utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage.
Calea arhivei	Aceasta este calea din Google Cloud Storage, unde aplicația stochează datele arhivate.

Note

- Raportul este extras de la începutul zilei până la ora programată configurată și fișierul este plasat în locația de stocare configurată.
- Când extrageți acest raport a doua oară, fișierul care conține prima extragere de date este mutat pe calea de arhivă configurată. Cea mai recentă extracție este plasată în locația de stocare configurată.
- Când extrageți acest raport a treia oară, fișierul care conține a doua iterație este mutat pe calea de arhivare configurată și primul fișier de iterație este șters. A treia iterație este plasată în locația de stocare configurată.
- Toate cele trei condiții de mai sus se aplică numai atunci când comutatorul Creare fișier specific campaniei și Oră adăugare dată sunt dezactivate.
- Urmărire apeluri

Detalii câmp tranzacție

Următoarele tabele listează câmpurile extrase și detaliile acestora:

- Activitatea apelurilor
- Activitatea agentului
- Încărcare globală
- Încărcare listă
- Informații despre lista de frecare
- Jurnal de audit
- Pista de audit
- Intrare anonimă SMS
- SMS Sesiune de intrare
- SMS Sesiune de ieșire
- SMS Starea livrării
- Eroare de încărcare
- Eroare globală de încărcare
- API Eroare de încărcare
- Activitate non-apel
- Contactați datele companiei
- Informații despre listă

- Istoricul încărcărilor
- Urmărire apeluri

Activitatea apelurilor

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_CallActivity	ID CONTACT	CONTACTEAZĂ ID	bigint Null	Un identificator unic pentru un contact dintr-un cam-paign
RPT_CallActivity	CALIDĂ	ID CALL	NVARCH-AR (38)	Apelul ID este aplicabil pentru ref-erence contact intern pentru a urmări activitățile. Exemplu, pentru a urmări traversarea de la selectarea contactului la Res-chedule / Rapoarte.
RPT_CallActivity	GRUP DE CAMPANIE	GRUPUL CAMPANIEI	NVARCH-AR (64)	Acesta este grupul de campanie la care este mapat un cam-paign.
RPT_CallActivity	ID-ul CAMPANIEI	CAMPANIA ID	NVARCH-AR (64)	Acesta este numele campaniei. De exemplu, Colecție.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	LISTA GLOBALĂ ID	bigin t (nul)	Acesta este numărul de serie curent pentru fiecare listă globală încărcată în sistem.
OBD_GUActivity	GLOBALFILENAME	NUME FIȘIER GLOBAL	NVARCH-AR (64) (nul)	Numele fișierului global de încărcare con-tact.

RPT_CallActivity	LISTID	ID LIST	Int (nu est e nul)	Acesta este numărul de serie care rulează gen-erated în timpul încărcării contactelor într-un cam-paign.

OBD_ListInfo	STATUSUL LISTEI	STAREA LISTEI	int (nul)	Această coloană conține numărul întreg care reprezintă starea listei (Activ -0 sau oprit -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	LISTĂ CREATEDTIME	dat-etim e (50) (nul)	Data și ora la care fișierul listei de contacte a fost plasat pentru încărcare.
OBD_HD_ UploadHistory	TIMP DE ÎNCĂRCARE	ORA ÎNCĂRCĂRII	dat-etim e (nul)	Data și ora încărcării unei liste finalizate.
RPT_CallActivity	STRATEGIA APELULUI	STRATE GIA DE CONTA CT	NVAR CH-AR (64) (nul)	Strategia de contact aplicată pentru încercarea curentă.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	STAREA CSS	bigin t (nul)	Intern ID pentru condiția CSS utilizată în timpul selecției con-tactului.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GRUP FILTRARE PERSONA LIZAT	int (32) (nul)	Acesta este grupul de con-dition CSS ID în care este mapată condiția CSS utilizată în prezent.
OBD_C us-tomFilter s	ȘIR DE CONDIȚII	ȘIR DE CONDIȚII	NVAR CH-AR (max) (nul)	Acesta este grupul de con-dition CSS ID în care este mapată condiția CSS utilizată în prezent.
RPT_CallActivity	NUMĂR DE CONTACT	NUMĂR DE CONTACT	int (64) (nul)	Numărul de contact care este apelat. Aceasta poate fi, de asemenea, o adresă de e-mail în cazul unui canal digital.

RPT_CallActivity	CREATTIME	CREATTIME	dat-etim e (nul)	Data și ora la care această înregistrare a fost inserată în baza de date de raportare.
RPT_CallActivity	TIMPUL SFÂRȘITULUI	TIMPUL SFÂRȘITULUI	dat-etim e	Acesta este momentul în care apelul este re-

			(nul)	cheduled de serviciul LCMContactR es-cheduler. Acest timp este inserat în tabelele CallActivity.
RPT_CallActivity	DURATA APELULUI	DURATA APELULUI	int (nul)	Când CPA este activat, durata apelului este cal-culată din momentul în care agentul este corectat până la finalizarea apelului. Pentru implementările Cisco, durata apelului este cal-culată de la inițierea apelului până la finalizarea apelului.
RPT_CallActivity	MOD APELARE	MOD APEL	NVAR CH-AR (4) (nul)	Acesta este modul de contact ID pentru con-tact.
OBD_Modes	NUME MOD	NUME MOD	NVAR CH-AR (64) (nul)	Numele modului, de exemplu, Home sau Mobil, în care este apelat contactul.
RPT_CallActivity	REZULTATUL APELULUI	REZULTATUL APELULUI	NVAR CH-AR (8) (nul)	Rezultatul apelului setat de apelator sau de agentul persoanei de contact. Poate fi rezultatul telefoniei sau rezultatul afacerii

RPT_CallActivity	ContactNatura	ContactNatura	NVARCH-AR	Natura de contact pentru încercare. Valorile posibile sunt Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment sau AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	GRUP DE REZULTATE	GRUPUL DE REZULTATE	Int (64) (nul)	Acesta este grupul de afaceri ID mapat la cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	NUME PĂRINTE	NUME PĂRINTE REZULTAT	NVARCH-AR (64) (nul)	Numele rezultatului părinte.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DESCRIEREA REZULTATULUI	NVARCH-AR (128) (nul)	Descrierea telefoniei sau a ieșirii de afaceri setată pentru această încercare.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	NVARCH-AR (8) (nul)	Aceasta este o clasificare pentru a indica dacă dispoziția setată pentru această încercare a fost etichetată ca RPC (Right-party con-nect) sau non-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME:	REZULTATUL APELULUI LIVE	bit (nul)	Denotă dacă rezultatul setat pentru acest apel este etichetat ca "LIveCall" sau nu. Util în determinarea percentajului Abandon Call.
RPT_CallActivity	ORA DE ÎNCEPERE A APELULUI	ORA DE ÎNCEPERE A APELULUI	dat-etim e (nul)	Este timpul de conectare a apelului dacă CPA este activat; dacă CPA este dezactivat, este momentul în care apelul este corectat pentru agent.
RPT_CallActivity	ID-ul TARGETCAMPAIGNID	ID-ul CONTACTULUI ȚINTĂ	NVARCH-AR (nul)	Aceasta indică campania țintă ID în cazul în care contactul actual este legat de o altă campanie.

RPT_CallActivity	ID-ul TARGETCONTACTID	ID-ul TARGETCONTACTID	bigint (nul)	Aceasta denotă contactul țintă ID al campaniei țintă în cazul în care contactul curent este legat de o altă campanie.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENTUL ID	NVAR CH-AR (64) (nul)	Aceasta denotă agentul ID care a gestionat această încercare de apel.
RPT_CallActivity	NUMEAGENT	NUME AGENT	NVAR CH-AR (64) (nul)	Numele agentului care s-a ocupat de această încercare de apel.
RPT_CallActivity	RECOVERYKEY	CHEIA DE RECUPERARE	Pluti	Numărul curent care indică identificatorul de pe apelator pentru preluarea apelului res-ult din dialer.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	SUMA ȚINTĂ	Float (nul)	Aceasta este valoarea stabilită ca țintă atinsă pentru ieșirea specifică a afacerii în această încercare.
RPT_CallActivity	COMENTARII AGENT	COMENTARIILE AGENTULUI	NVAR CH-AR (4000) (nul)	Acest apel comentează introduse de agentul pentru persoana de contact.
RPT_CallActivity	TIP CANAL	TIPUL CANALULUI	int (nul)	Acesta este tipul canalului. 1 pentru SMS, 2 pentru VOCE, 3 pentru EMAIL, 4 pentru CPAAS și 0 pentru IVR.
OBD_ChannelTy pe	DESCRIEREA CANALULUI	DESCRIEREA CANALULUI	NVAR CH-AR (32) (nul)	Descrierea canalului. Exemplu, Voce, SMS și E-mail 1 pentru SMS, 2 pentru VOICE, 3 pentru EMAIL, 4 pentru CPAAS și 0 pentru IVR.

RPT_CallActivity	CHILDLISTID	LISTID COPIL	int (nul)	Aceasta este ID atribuită atunci când contactele sunt adăugate la o listă deja încărcată.
RPT_CallActivity	LIVRATTIP:	TIPUL LIVRAT	NVAR CH-AR (32) (nul)	Aceasta reprezintă natura tipului de livrare a contactului către apelator. Posibila val-

				UE-urile sunt: • Regulate • Non-PEWC regulat • Reapelare • AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	GRUP ȚINTĂ CAMPANIE	NVARCH-AR (64) (nul)	Aplicabil numai pentru Lista partajată. Detonează grupul de campanii către care sunt livrate contactele din campaniile cu liste partajate.
RPT_CallActivity	TIP APEL	TIP APEL	Varchar (8) (nul)	Descrie tipul de apel. Valorile posibile sunt: • 0 – Apel normal • 1 - Apel invers • 2 – Apel AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	ID AGENT DE APELARE INVERSĂ	NVARCH-AR (128) (nul)	ID agentului care se va ocupa de o solicitare de apel invers.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NUME AGENT DE APELARE INVERSĂ	NVARCH-AR (64) (nul)	Numele agentului care se va ocupa de o solicitare de apel invers.
RPT_CallActivity	NUMĂRUL CONTULUI	NUMĂRUL CONTULUI	NVARCH-AR (30) (nul)	Numărul de cont este numărul unic creat pentru contact în momentul livrării contactului către apelator. Acesta conține șapte valori unice de identitate care denotă campania ID,

				contactul ID etc. cu un separator de țevi.
RPT_CallActivity	CONTACTE	CONTACTE	tinyint (nul)	Numărul curent de reîncercare, adică apelarea

				Încercările făcute pentru un contact până acum.
RPT_CallActivity	STAREA CONTACTULUI	STAREA CONTACTULUI	int (nul)	Aceasta este starea activității de apel a contactului. Valorile sunt: 1 -ÎNCHIS 2 - Blocat temporar 3 - Încărcare în curs 4 - LIVRAT LA DIALER 5 -SUPRASCRIE 6 - LISTA OPRITĂ 7 - ÎNCHIS PRIN CONTACTE GESTIONATE SAU SPĂLAT 8 - Contact oprit și închis 9 - CONTACT CURĂȚAT 10 - CONTACTUL A FOST MUTAT ÎN ALTĂ CAMPANIE 11 - OPRIT DEFINITIV 20 - CONTACTUL LIVRAT A FOST OPRIT 21 - BLOCAT PENTRU LIVRAREA PCB 22 - BLOCAT PENTRU LIVRAREA CSSCONTAC

				TS 23 - BLOCAT PENTRU LIVRARE AEM 24 - BLOCAT DE RESCHDULE PENTRU A REPROGRA MA

				CONTACT 25 - BLOCAT DE RESCHDULE PENTRU A ÎNCHIDE CONTACTUL 30 - CONTACT BLOCAT DE DNC 31 - CONTACT BLOCAT DE NDNC 32 - CONTACT BLOCAT DE DNCSCRUB 33 - CONTACT BLOCAT DE LITIGIU 34 - EXPIRAT 35 - CAMPANIA OPRITĂ
OBD_ ContactStatusRea-sons	CONTACTSTATUSREASON	STATUSUL CONTACTULUIMOTIV	NVARCH-AR (128) (nul)	Acesta este motivul modificării stării contactului. De exemplu, un contact poate fi în starea Blocat. Aplicația ar fi blocat acest contact pentru livrare pentru a efectua un apel PCB, CSS sau AEM.
RPT_CallActivity	APELBACKDATETIME	CALLBACKDATETIM-E	dat-etime (nul)	Data și ora stabilite pentru reapelare de către un agent al persoanei de contact.
RPT_CallActivity	TIMP LIVRAT	TIMP LIVRAT	dat-etime (nul)	Ora la care contactul este livrat apelatorului.
RPT_CallActivity	TIMP DE LIVRARE PROGRAMAT	PROGRAMATDELIVE-RYTIME	dat-etime (nul)	Ora reprogramată pentru contactul deliv-ery.

RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (nul)	Indică dacă încercarea curentă este efectuată la un dispozitiv wireless

				numărul (mobil). Adevărat dacă este wireless; Fals dacă linie fixă. Preia valoarea din baza de date de conformitate, dacă este disponibilă. Altfel, valoarea implicită este True.
RPT_CallActivity	TASTECALLKEY PERIFERICE	TASTĂ DE APELARE PERIFERI CĂ	int (nul)	Aceasta indică apelul periferic unic ID (la fel ca apelul trans-ferred).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDU RATI-ON	REZERVARE CALLDURATION	int (nul)	Durata apelului (în milisecunde) pe care agentul a rezervat-o. În modul previzualizare, aceasta include ora ultimei previzualizări și ora pentru apelarea, efectuarea CPA și transferul apelului cus-tomer către agent. În modul predictiv, dacă agentul rezervat se deconectează chiar înainte de conectarea la un cus-tomer, această valoare este NULĂ, deoarece agentul nu este încă asociat cu clientul. În astfel de cazuri, HoldTime al înregistrării corespunzătoare Ter-mination Call Detail se va referi la timpul rezervării agentului.

RPT_CallActivity	PREVIZUALIZARE	ORA PREVIZUALIZĂRII	dat-etim e (nul)	Ora la care agentului i s-a oferit contactul pentru previzualizare de către apelator.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	NVAR CH-AR (max) (nul)	Acesta este utilizatorul Service Cloud Voice CRM ID utilizat pentru importul contactelor.

RPT_CallActivity	CONTACTDETAIL	DETALII DE CONTACT	NVARCH-AR (max) (nul)	Această coloană conține informații de contact ca formatul de date XML care merge la apelator. De exemplu, prenumele, numele, numărul de contact și așa mai departe.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	NVARCH-AR (200) (nul)	Acesta este ID unic generat în Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign CONTACT ID	NVARCH-AR (200) (nul)	Acesta este contactul vocal Service Cloud ID pentru campanie.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	NVARCH-AR (200) (nul)	Campania Service Cloud Voice CRM ID prin care se importă contactul.
RPT_CallActivity	APEL INVERSSOLICITAT de	APEL INVERS SOLICITAT DE	NVARCH-AR (64) (nul)	Aceasta reprezintă agentul ID al agentului care înregistrează solicitarea de apelare inversă.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTEREDTYPE	TIP ÎNREGISTRAT APEL INVERS	Varchar (23) (nul)	Natura apelului invers la momentul înregistrării reapelării de către un agent. Valorile posibile sunt: 0 – Apel normal 1 – PCB (Personal Call-back) 2 – BCN (reapelare normală)

RPT_CallActivity	CALLBACKATTRYTTYPE	TIP ÎNCERCARE DE APELARE INVERSĂ	NVARCH-AR (17) (nul)	Tipul de apel în momentul unei încercări de apelare. Valorile posibile sunt BCN și PCB.
RPT_CallActivity	CICLUL CURENT	CICLUL CURENT	Int	Când strategia ciclului este

			(nul)	Utilizat, acest câmp păstrează numărul ciclului curent. De exemplu, dacă ciclul de iterație a contactelor este în al doilea ciclu, acest câmp conține 2 în el.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	CICLU CURENT FINALIZAT	bit (nul)	Semnalizator pentru a indica epuizarea ciclului curent, adică toate modurile sunt formate.
RPT_CallActivity	PREVIOUSLEADSCORE	SCORUL ANTERIOR AL PLUMBULUI	Int (nul)	Valoarea scorului de clienți potențiali atribuită în momentul încărcării.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	SCORUL CURENT AL PLUMBULUI	Int (nul)	Valoarea scorului de client potențial atribuită de agent.
RPT_CallActivity	ACTUALCVALUE	NUMĂR DE TELEFON	NVARCH-AR (225) (nul)	Acesta este numărul de telefon încărcat din lista de clienți potențiali.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAME	NUMELE GRUPULUI STATELAW	NVARCH-AR (256) (nul)	Acesta denotă numele grupului de drept al statului utilizat în timpul acestei încercări.
OBD_Campaign_Categorie	CAMPANIA-ME	NUMELE CATEGORIEI CAMPANIEI	NVARCH-AR (64) (nul)	Acesta este numele categoriei campaniei.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NUME	NUMELE CATEGORIEI CAMPANIEI DNC	NVARCH-AR (max) (nul)	Acesta este numele categoriei DNC cam-paign.

RPT_CallActivity	ISINBOUND	APEL DE INTRARE	bit (nul)	Dacă intrarea curentă de încercare este creată din apelul de intrare, valoarea este setată la 1, altfel valoarea este setată la 0.
RPT_CallActivity	DIALLLERREFERENCEID	ID DE REFERINȚĂ APELATOR	NVARCH-AR	Acesta este contactul ID sau Apel ID generat de platforma de apelare. Dialer-

			(64) (nul)	Câmpurile specifice sunt: • .
OBD_CallActivity	ContactNatura	Contact_Nature	NVAR CH-AR	Natura de contact pentru încercare. Valorile posibile sunt Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment sau AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	STATUSSCHIMBATDE	STATUS SCHIMBAT DE	NVAR CH-AR (128) (nul)	Utilizatorul ID al entității care a modificat starea contactului.
RPT_CallActivity	STATUSSCHIMBATAT	STATUS SCHIMBAT LA	dat-etim e (nul)	Data și ora la care starea contactului se modifică.
RPT_CallActivity	ID-ul DISPOZITIVULUI	DISPOZITIVUL ID	NVAR CH-AR (255) (nul)	Definește dacă un contact este blocat ca DNC după număr sau câmp de afaceri.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	SUPRASCRIE RE VALIDARE PEWC	Pic (nu est e nul)	În timpul unei interacțiuni, în cazul în care clientul permite marcarea contactului specific ca apel non-PEWC și permiterea apelării auto-matice, agenții bifează caseta de selectare pentru a suprascrie validarea PEWC pentru acest contact, agent.

RPT_CallActivity	APELAREAGENT INVERS	APELARE INVERSĂ AGENT APELARE	Pic (nu este nul)	Această valoare determină dacă rezultatul este setat ca apel invers de către un agent normal sau un agent clicker. Valoarea 0 indică faptul că aceasta este setată de un agent normal; 1 indică faptul că acest lucru este setat de un agent clicker.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DNC DATA DE ÎNCEPERE	dat-etim e (nul)	Când DNC cronometrat este înregistrat, data de începere furnizată la momentul înregistrării.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DATA DE SFÂRȘIT A DNC	dat-etim e (nul)	Când DNC cronometrat este înregistrat, data de încheiere furnizată la momentul înregistrării.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TIP DNC	NVAR CH-AR (1) (nul)	Tipul de DNC aplicat unui contact se aplică unei anumite campanii sau în toate campaniile.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NENABLED	AUTENTIFICARE DE IDENTITATE ACTIVATĂ	Pic (nu est e nul)	Aceasta indică dacă câmpul Iden-tityAuthentic-ationEnabled este activată sau dezactivată pentru contact.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NSUCCESS	SUCCESUL AUTENTIFICĂRII IDENTITĂȚII	Pic (nu est e nul)	Aceasta definește dacă autentificarea identității este un succes sau nu.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOU NT	SMS NUMĂRUL DE TRANZACȚII	Int (nu est e nul)	Contorizarea este numărul de tranzacții SMS între utilizator și serviciul SMS, aplicabil atunci când se utilizează SMS în 2 direcții.
RPT_CallActivity	PREVIZUALIZAREDURA TĂ	DURATA PREVIZUA LIZĂRII	int (nul)	Timpul necesar unui agent pentru a previzualiza un apel și a accepta, a omite sau a respinge (închide) contactul.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATETIME	URMĂTOAREA DATĂ PROGRAMATĂ ORĂ	dat-etime (50) (nul)	Aceasta indică următoarea dată și oră programată pentru reapelarea programată.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	URMĂTORUL MOD DE PROGRAMARE	NVARCH-AR (50) (nul)	Aceasta indică modul de reapelare programată.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTIFICARE PRIMARĂ TOTALĂ	int (nul)	Numărul total de solicitări trimise serviciului de autentificare a identității pentru a obține autentificarea make-call (autentificare pre-apel) de la customer, înainte de livrarea către dialer pentru un singur contact. Cererea este inițiată din sistem (motorul de alimentare).
RPT_CallActivity	VERIFICATPRIMARYAUTH	AUTENTIFICARE PRIMARĂ VERIFICATĂ	int (nul)	Numărul total de interlocutori de la serviciul de autentificare a identității pentru cererea trimisă pentru autentificarea apelului (autentificare pre-apel). Cererea este inițiată din sistem (motorul de alimentare).
RPT_CallActivity	TOTALSECUNDARARYAUTH	AUTENTIFICARE SECUNDARĂ TOTALĂ	int (nul)	Numărul total de solicitări trimise serviciului de autentificare a identității pentru obținerea autentificării pentru fiecare identitate de la client, în timpul apelului (autentificare on-call). Solicitarea este inițiată de agent.

RPT_CallActivity	VERIFICATSECUNDARAUTH	AUTENTIFICARE SECUNDARĂ VERIFICATĂ	int (nul)	Numărul total de interlocutori de la "serviciul de autentificare a identității" pentru fiecare solicitare trimisă pentru fiecare identitate, în timpul apelului (autentificare la cerere). Cererea este inițiată de agent.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONINM-	CALCULAT	Int	A rotunjit apelul

	S	DURATAINMS	(nul)	durată (care este în milisecunde) valoare bazată pe rata pulsului configurată. Utilizat la calcularea facturării.

Activitatea agentului

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere	Peron
RPT_AEA-gentActivitate	ID-ul agentului	ID-ul agentului	Nvarchar (50) (nul)	Numele agentului este conectat la baza de date cu fiecare schimbare de stare.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	AgentState	Stare agent	Nvarchar (100) (nu este nul)	Starea agentului, cum *ar fi Pregătit* sau *Nepregătit* și așa mai departe, reprezintă diferitele stări care pot apărea.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	DATA ACTIVITĂȚII	DATA ACTIVITĂȚII	Varchar (30) (nul)	Afișează data și ora activității.	Amazon Conectare

RPT_AEA-gentActivitate	InsertedTime	Ora inserării	DatăOră (Null)	Afișează data și ora la care starea modificării agentului este inserată în baza de date.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	LCMKey	LCMKey	Nvarchar (60) (nul)	Se compune din ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Conectare

				și TenantID separate printr-un delimitator.	
RPT_AEA-gentActivitate	Stare de amestecare	Stare de amestecare	Varchar (10) (nul)	Starea de amestecare a agentului este dacă este de intrare sau de ieșire.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	ORA DE ÎNCEPERE	ORA DE ÎNCEPERE	DatăOră (Null)	Afișează data și ora de începere a activității.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	TIMPUL SFÂRȘITULUI	TIMPUL SFÂRȘITULUI	DatăOră (Null)	Afișează data și ora finalizării activității.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	DURATAÎNSECUNDĂ-S	DURATAÎNSECUNDĂ-S	Int (nul)	Afișează durata activității.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	ISINCALL	ISINCALL	Int (nu este nul)	Acesta indică dacă activitatea este curentă într-un apel.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	TENANTID	TENANTID	bigint (nul)	Este chiriașul ID.	Amazon Conectare
RPT_AEA-gentActivitate	SUBTENANTID	SUBTENANTID	bigint (nul)	Este Subchiriașul ID.	Amazon Conectare

Intrare anonimă SMS

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (nu este nul)	Identificator unic generat automat pentru mesajul primit.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Sursă	Sursă	Nvarchar (20) (nul)	Dispozitivul sursă (numărul de contact) al mesajului SMS.

RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Destinaţie	Destinaţie	Nvarchar (20) (nul)	Dispozitivul de destinație (numărul de contact) al mesajului SMS.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Mesaj	Mesaj	Nvarchar (256) (nul)	Conținutul SMS mes- sage.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Timp de intrare	Timp de intrare	DatăOră (Null)	Data și ora la care aplicația a creat această intrare de jurnal.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

API Eroare de încărcare

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
Eroare RPT_AddContact –	ID eroare	ID eroare	bigint (nul)	Eroarea auto-gen- erated ID pentru această eroare.
Eroare RPT_AddContact –	MethodName	MethodName	Nvarchar (100) (nul)	Metoda API care a generat această eroare.

Eroare RPT_AddContact_	Rezultatul	Rezultatul	Nvarchar (16) (nul)	Rezultatul răspunsului API (Eșec sau Suc-ces).
Eroare RPT_AddContact_	Descrierea rezultatului	Descrierea rezultatului	Nvarchar (512) (nul)	Descrierea răspunsului API.
RPT_AddContact_	Data înregistrării	Data înregistrării	Datetime	Data și

Eroare			(nul)	Timp în care înregistrarea erorii a fost scrisă - zece în jurnal.
Eroare RPT_AddContact –	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID care a raportat această eroare.
Eroare RPT_AddContact –	Tip apel	Tip apel	Varchar (8) (nul)	Descrie tipul de apel. Valorile posibile sunt: 0 – Apel normal 1 – Apel invers 2 – Apel AEM
Eroare RPT_AddContact –	CallStartDateTime	CallStartDateTime	Nvarchar (32) (nul)	Ora de începere a apelului pentru un con-tact, așa cum este definit în timpul încărcării.
Eroare RPT_AddContact –	CallEndDateTime	CallEndDateTime	Nvarchar (32) (nul)	Data și ora la care se încheie apelul.
Eroare RPT_AddContact –	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (nul)	Datele XML din parametru; Aceasta conține domeniile de activitate.
Eroare RPT_AddContact –	Prioritate	Prioritate	Varchar (8) (nul)	Pri-oritatea contactului pe baza căreia este livrat apelatorului

Eroare RPT_AddContact_	ModeXML	ModeXML	Nvarchar (2000) (nul)	Datele XML care conțin modurile de apelare precum mobil, Home telefon, telefon de serviciu și așa mai departe.
Eroare RPT_AddContact_	Userid	Userid	Nvarchar (32) (nul)	Utilizatorul ID entității care însumează API-urile.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Mesajul

Eroare			(128) (nul)	text care este trimis prin SMS.
Eroare RPT_AddContact_	Subiect corespondență	Subiect corespondență	Nvarchar (128) (nul)	Subiectul e-mailului atunci când mesajele sunt trimise ca parte a unui campaign de e-mail.
Eroare RPT_AddContact_	MailMsg	MailMsg	Nvarchar (128) (nul)	Conținutul Email message.
Eroare RPT_AddContact_	MailAttachment	MailAttachment	Nvarchar (128) (nul)	Atașarea (numele fișierului) care face parte din mesajul de e-mail.
Eroare RPT_AddContact_	Cod poștal	Cod poștal	Nvarchar (32) (nul)	Codul poștal de contact.
Eroare RPT_AddContact_	ContactDetaliu	ContactDetaliu	Nvarchar (2000) (nul)	Această coloană păstrează informațiile de contact ca format de date XML care merge la dialer. De exemplu, prenumele, numele, numărul de contact și așa mai departe.
Eroare RPT_AddContact_	ID-ul listei	ID-ul listei	Nvarchar (50) (nul)	Lista ID căreia îi aparține contactul.

Eroare RPT_AddContact_	Blocare Contact	Blocare Contact	bit (nul)	Aceasta indică dacă contactul trebuie blocat de la livrare. Acesta este 1 dacă un contact este blocat; 0 dacă nu este blocat.
Eroare RPT_AddContact_	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (nul)	Domeniul de afaceri Dedup
Eroare RPT_AddContact_	IgnorareÎnchideContact	IgnorareÎnchideContact	Pic	Dacă cererea are

			(nul)	pentru a ignora contactul închis.
Eroare RPT_AddContact_	Descrierea erorii	Descrierea erorii	Varchar (512) (nul)	Descrierea erorii de răspuns API.
Eroare RPT_AddContact_	ID contact	ID contact	Nvarchar (16) (nul)	Contactul ID generat pentru acest contact.
Eroare RPT_AddContact_	ErrorXML	ErrorXML	Nvarchar (1024) (Null)	Numele de fișier al XML care păstrează detaliile erorii.
Eroare RPT_AddContact_	Scor potențial	Scor potențial	Nvarchar (16) (nul)	Scorul de client potențial pentru acest contact.
Eroare RPT_AddContact_	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
Eroare RPT_AddContact_	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Jurnal de audit

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (nu este nul)	Identificator unic generat automat pentru intrarea în jurnal.

RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nul)	Utilizatorul ID (numele utilizatorului) care a efectuat activitatea.
RPT_AuditLog	Modulul	Modulul	Nvarchar (64) (nul)	Modulul de aplicație sau însoțitorul unde:

				Această activitate este efectuată. De exemplu, Cam-paign, Global Uploader și așa mai departe.
RPT_AuditLog	Operațiunea	Operațiunea	Nvarchar (64) (nul)	Operația efectuată de utilizator. De exemplu, Creare, Actualizare, Ștergere.
RPT_AuditLog	Date	Date	Nvarchar (Max) (Null)	Datele pe care utilizatorul le-a solicitat pentru activitatea inițiată.
RPT_AuditLog	CreatedDate	CreatedDate	DatăOră (Null)	Data și ora la care aplicația a creat această intrare de jurnal.
RPT_AuditLog	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
RPT_AuditLog	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Pista de audit

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

RPT_AuditTrail	ID	ID	bigint (nu este nul)	Identificator unic generat automat pentru intrarea în jurnal.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nul)	Utilizator ID (numele utilizatorului) care

				a efectuat activitatea.
RPT_AuditTrail	Operațiunea	Operațiunea	Nvarchar (50) (nul)	Operația efectuată de utilizator. De exemplu, Creare, Actualizare, Ștergere.
RPT_AuditTrail	Date	Date	Varbinar (max) (nul)	Datele pe care utilizatorul le-a solicitat pentru activitatea inițiată.
RPT_AuditTrail	CreareDată	CreareDată	DateTi me (nu este null)	Data și ora la care aplicația a creat această intrare de jurnal.
RPT_AuditTrail	Nume pagină	Nume pagină	Varchar (50) (nul)	Pagina aplicației sau participantul unde se desfășoară această activitate. De exemplu, Cam-paign, Global Uploader și așa mai departe.
RPT_AuditTrail	ID-ul întreprinderii	ID-ul întreprinderii	Int (nu este nul)	Identificatorul unic pentru Enterprise.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Pic (nu este nul)	Denotă intrare activă, iar valoarea implicită este setată la 1
RPT_AuditTrail	esteeliminat	esteeliminat	Pic (nu este nul)	Indică faptul că intrarea este ștearsă soft și

				valoarea implicită este setată la 0
RPT_AuditTrail	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

RPT_AuditTrail	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

SMS Starea livrării

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Sursă	Sursă	Nvarch ar (36) (nul)	Numărul dispozitivul ui (numărul con-tactului) sursei SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Destinaţie	Destinaţie	Nvarch ar (36) (nul)	Numărul dispozitivul ui (numărul con-tactului) destinației SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Mesaj	Mesaj	Nvarchar (max) (nul)	Con-tentul de mesaje text SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	StatusLivrare	StatusLivrare	Nvarch ar (50) (nul)	Starea livrării pentru mesajul SMS. De exemplu, succes, eșec și așa mai departe.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (100) (nul)	Acesta este mesajul Gate-way

				ID.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ActualRăspuns	ActualRăspuns	Nvarchar (max) (nul)	Acesta este răspunsul.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	IntrareDatăOră	IntrareDatăOră	Datetime (nu este nul)	Data și ora la care a fost înregistrată

				creat în tabel.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID din care este trimis SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID contact	ID contact	int (nul)	Contactul unic ID la care este trimis SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Tipul furnizorului	Tipul furnizorului	Nvarchar (128) (nul)	SMS oferi tip, cum ar fi SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care starea livrării este actualizată pentru această înregistrare .
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Cod de eroare	Cod de eroare	Nvarchar (10) (nul)	Acesta este codul de eroare.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Ten-ant ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

SMS Sesiune de intrare

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	ID	ID	Nvarchar (36) (nul)	Identificator unic generat automat pentru mesajul primit.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	Text	Text	Nvarchar (max) (nul)	Textul mesajului trimis prin SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	IsSent	IsSent	Pic (nu este nul)	Aceasta indică dacă mesajul este trimis contactului.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	Data	Data	Datetime (nu este nul)	Data la care a fost trimis SMS mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	Titlu	Titlu	Varchar (100) (nul)	Subiectul SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	Răspuns	Răspuns	Nvarchar (Max) (Null)	Răspunsul primit de la destinatarul mesajului.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	SequenceId	SequenceId	int (nul)	Agentul automat ID pentru mesajul primit de aplicație.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (128) (nul)	Generația ID de către SMS Gateway pentru acest mesaj
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	Număr cont	Număr cont	Nvarchar (256) (nul)	Numărul contului (LCMKey / CAID) contactului.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (128) (nul)	Campania ID la care se primește Inbound SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (nul)	Mesajul ID generat de poarta SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	ID contact	ID contact	int (nul)	Con-tactul unic ID de la care este primit mes-sage de intrare.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
RPT_ITR_ Ses-sionDetaliu	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

SMS Sesiune de ieșire

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_ITR_Session	Sursă	Sursă	Nvarchar (36) (nul)	Con-tactul sursă (cod scurt) pentru mesajul SMS de ieșire.
RPT_ITR_Session	Destinaţie	Destinaţie	Nvarchar (36) (nul)	Numărul de contact de destinație pentru mesajul SMS de ieșire.

RPT_ITR_Session	Rezultatul	Rezultatul	Nvarchar (20) (nul)	Rezultatul este setat pentru persoana de contact SMS. Ieșirile pot fi setate prin intermediul designerului de script, starea de deliv-ery a furnizorului de servicii SMS sau prin așteptarea unui răspuns de la recip-ient.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (nul)	Acest lucru indică dacă salvia SMS a fost expirată înainte de trimitere sau a fost trimisă cu succes.
RPT_ITR_Session	Data	Data	DateTime (nu este null)	Data și ora la care a fost trimis mesajul.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (nu este nul)	Identificator unic generat automat pentru mesajul trimis.
RPT_ITR_Session	Număr cont	Număr cont	Nvarchar (64) (nu este nul)	Numărul contului (LCMKey / CAID) contactului.
RPT_ITR_Session	Eroare	Eroare	Varchar (100) (nul)	Acest lucru este legat de Call Guide prin funcționalitatea Script Designer a aplicației.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (nul)	Pentru formularul ID din care a fost trimis mesajul de ieșire SMS.
RPT_ITR_Session	Tip rezultat	Tip rezultat	Varchar (20) (nul)	Tipul de rezultat. Dacă setul de rezultate aparține Success sau Failure, așa cum este configurat.

RPT_ITR_Session	ModifiedDate	ModifiedDate	DatăOr ă (Null)	Data și ora la care această intrare a fost actualizată ultima dată.
RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	Nvarchar (64) (nul)	Agentul ID al agentului care se ocupă de această interacțiune.

RPT_ITR_Session	STAREA	STAREA	Nvarchar (32) (nul)	Starea mesajului SMS de ieșire, cum ar fi Trimis, Procesat, Eșuat etc.
RPT_ITR_Session	COMMITEDBY	COMMITEDBY	Nvarchar (32) (nul)	Detaliile de utilizator ale utilizatorului care a comis acest lucru în baza de date.
RPT_ITR_Session	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarch ar (nul)	Campania ID la care se primește Inbound SMS.
RPT_ITR_Session	ID contact	ID contact	int (nul)	Con-tactul unic ID de la care este primit mes-sage de intrare.
RPT_ITR_Session	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
RPT_ITR_Session	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Eroare de încărcare

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (nul)	Eroarea generată automat ID pentru această eroare.

RPT_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nul)	Tipul de eroare care este aruncat de aplicație. Următoarele valori sunt dis-

				Jucat: • Rău • Nevalidă • Nepotrivire • Prefixul zonei • Prioritate • Contact Moment • BussFldValidation • Ora locală • Stare nevalidă • DNC • NDNC • Duplicat • Cod poştal • Contact nereușit • Litigii • Eșuat în BTTC • ConformitateDNCScrub • CPT rău • PEWC rău
RPT_Error	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar (255) (nul)	Descrierea erorii.
RPT_Error	TIMP DE EROARE	TIMP DE EROARE	Datetime (nul)	Data și ora la care eroarea a fost raportată de aplicație.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Text (nul)	Înregistrarea erorii – un detaliu al erorii ca în jurnal.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (nul)	Persoana care a încărcat și a raportat această eroare – Contact, Global, Scrub, Conformitate etc. sunt câteva tipuri de persoane care au încărcat. Următoarele valori sunt eliminate: • U - Încărcare automată

				• W - Încărcați prin serviciul web
RPT_Error	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID care a remediat această eroare.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (nul)	Lista ID la care se referă eroarea.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (nul)	Fișierul ID (dacă se încarcă printr-un fișier) la care se referă această eroare.
RPT_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar (1000) (nul)	Numele de fișier al fișierului încărcat care a generat această eroare.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_Error	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
RPT_Error	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subentitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creată o entitate găzduită nouă.

Detalii cod de eroare

Tip eroare	Descriere	Contactul este încărcat/blocat?
Rău	Număr nevalid	Contact permis pentru încărcare dacă celălalt mod este valid.

Nevalidă	Adresă de e-mail nevalidă	Contact permis pentru încărcare dacă celălalt mod este valid.
Nepotrivire	Nepotrivire antet	Blocat
Prefixul zonei	Fus orar indisponibil pentru prefixul zonal	Contact permis pentru încărcare.
Prioritate	Prioritate nevalidă	Blocat
Contact Moment	Formatul Dată și oră este nevalid	Blocat
BussFldValidation	Validarea câmpului de afaceri nu reușește	Blocat
Ora locală	Fus orar nevalid	Blocat
Stare nevalidă	Nume de stat nevalid	Blocat
DNC	Câmp de afaceri marcat ca DNC	Blocat
DNC	Contact marcat ca DNC	Blocat
DNC	Mod marcat ca DNC	Mod blocat
NDNC	Persoană de contact marcată ca NDNC	Blocat
NDNC	Mod marcat ca NDNC	Mod blocat
Duplicat	Duplicat în fișier	Blocat
Ora locală	Cod poștal și fus orar nevalide	Blocat
Contact nereușit	Dacă toate modurile sunt nevalide	Blocat
Prefixul zonei	Prefix zonă nevalid	Contact permis pentru încărcare dacă celălalt mod este valid.
Prefixul zonei	Contact eșuat din cauza codurilor de zonă nevalide	Blocat
Modul a eșuat	Contactul a eșuat din cauza prefixului zonă nevalid și a numărului nevalid	Blocat
InvalidMailCC	E-mail CC nevalid	Contact permis pentru încărcare dacă cealaltă adresă de e-mail este validă.
InvalidMailBCC	E-mail nevalid BCC	Contact permis pentru încărcare dacă cealaltă adresă de e-mail este validă.
Scor potențial	Scor nevalid de clienți potențiali	Blocat
Cod poştal	Contactul a eșuat din cauza unui cod poștal nevalid sau lipsă.	Blocat
Litigii	Contact semnalat din cauza restricțiilor legate de litigii sau a problemelor de conformitate.	Blocat
Eșuat în BTTC	Contactul nu a reușit în timpul validării BTTC.	Blocat

ConformitateDNCScrub	Persoana de contact nu a reușit verificarea conformității pentru scrubul Nu apelați (DNC).	Blocat
CPT rău	Contactul a eșuat din cauza unui CPT nevalid	Blocat

PEWC rău	Contactul a eșuat din cauza unui PEWC defect	Blocat

Notă: Înregistrarea erorii este eliminată prin procesul de arhivare și ștergere. Perioada de păstrare este configurabilă.

Istoricul încărcărilor

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AE_ Grupul Campaign_	CampaignGroup	CampaignGroup	Nvarcha-r (64) (nul)	Numele grupului cam-paign în care este încărcat contactul.
RPT_AE_ Campanie	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Int (64) (nu este nul)	Cam-paign ID a contactului ui încărcat.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim-e (nul)	Data de începere a listei
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ID-ul listei de copii	ID-ul listei de copii	int (nul)	Lista copilului ID generată de aplicarea din momentul încărcării.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (nul)	Numărul de contacte care nu s-au încărcat.

OBD_HD_ Încărcați His-tory	Contacte-eBlockedINCorporateDNC	Contacte-eBlockedINCorporateDNC	int (nul)	Numărul de contacte blocate din cauza DNC corporativ.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ContacteBlocatINNDNC	ContacteBlocatINNDNC	Int (nul)	Numărul de contacte blocate pe

				contul NDNC corporativ.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ContacteÎncărcat	ContacteÎncărcat	Int (nul)	Numărul de contacte încărcate.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	DuplicareContacteContacte	DuplicareContacteContacte	Int (nul)	Numărul de contacte duplicate.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	Listă	Listă	**Int** (nul)	Lista ID generată prin aplicare.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (nul)	Numărul de contacte nu a reușit să se încarce din cauza modului de eșec.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	Nvarch a-r (nul)	Numărul de contacte blocate din cauza DNC corporativ.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ModuriBlocatINNDNC	ModuriBlocatINNDNC	Nvarch a-r (nul)	Numărul de contacte blocate din cauza DNC corporativ.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	Timp de raportare	Timp de raportare	dat-etim e (nul)	Data și ora la care a fost generat raportul.

OBD_HD_ Încărcați His-tory	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Ten-ant ID generat automat prin aplicarea atunci când un nou zece-

				furnica este cre-ated.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated prin aplicarea atunci când un nou zece-furnică este cre-ated.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	TotalContacteProcesate	TotalContacteProcesate	int (nul)	Numărul total de contacte produse din fișierul încărcat
OBD_HD_ Încărcați His-tory	UploadSubType	UploadSubType	Nvarch a-r (1) (nul)	Subtipul de încărcare. Valorile sunt N pentru un fișier nou, U pentru actualizar ea unui fișier deja disponibil și C dacă este o copie a altui fișier.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	Timp de încărcare	Timp de încărcare	dat-etim e (nul)	Data și ora încărcării.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	UploadType	UploadType	Nvarch a-r (12) (nu	Tipul de încărcare, cum ar fi JSON, API,

			este nul)	și așa mai departe.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Indică modul blocat din cauza conformității cu Do Not Call (DNC) reg-

				ulații.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Numărul de contacte blocate din cauza conformității DNC.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (nul)	Indică modul blocat din cauza conformării cu reglementările litigiilor.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (nul)	Numărul de contacte blocate din cauza respectării litigiilor.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	srcDetalii	srcDetalii	Nvarch a-r (512) (nul)	Detalii despre sursă sau informații suplimentare despre încărcare.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Oră (7) (nul)	Durata legată de conținutul încărcat.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ActualizatListID	ActualizatListID	int (nul)	ID din lista actualizată asociată cu încărcarea .
OBD_HD_ Încărcați His-tory	ActualizateContacte	ActualizateContacte	int (nul)	Numărul de contacte actualizat ca parte a

				încărcării.
OBD_HD_ Încărcați His-tory	NumeProfil	NumeProfil	Nvarch a-r (512)	Numele profilului asociat

			(nul)	cu încărc area.

Informații despre lista de frecare

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (nul)	Lista de scrub ID generată automat de aplicație atunci când lista este plasată pentru încărcare.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID-ul campaniei	Numele campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Numele campaniei în care este încărcată această listă.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SursaDetalii	SursaDetalii	Nvarchar (512) (nul)	Numele fișierului încărcat cu extensia.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceType	SourceType	Nvarchar (8) (nul)	Tipul sursei fișierului. Unele val-ues sunt W pentru Web, M pentru Media, F pentru File și L pentru List.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Timp procesat	Timp procesat	DatăOră (Null)	Data și ora la care fișierul de contact a fost preluat pentru procesare.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar (4000) (null)	Numele fișierului scrub de încărcare cu extensie

RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (nul)	Starea scrubului, cum ar fi Succes, Eșec, Pro-cesiune și așa mai departe.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicația-

				atunci când este creat un nou chiriaș.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Activitate non-apel

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_NonCallActivity	ID	ID	bigint (nu este nul)	ID generat automat pentru fiecare intrare din acest tabel.
RPT_NonCallActivity	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID pentru această activitate non-apel.
RPT_NonCallActivity	ID persoană de contact	ID persoană de contact	Int (nul)	Persoana de contact ID pentru această activitate non-apel.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (nul)	Modul ID în care a avut loc această activitate non-apel.
RPT_AE_Modes	NumeMod	NumeMod	Nvarchar (50) (nu este nul)	Numele modului pentru această activitate non-apel.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (nul)	Lista ID căreia îi aparține persoana de contact.

RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (nul)	Versiunea de contact pentru acest contact în momentul activității non-apel. Aceasta indică de câte ori a fost revizuită starea contactului.
RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Business Field 26 – afacere unică

				Câmp.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 27 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 28 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Domeniul de afaceri 29 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 30 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_NonCallActivity	Stare	Stare	Varchar (6) (nul)	Starea contactului pentru fiecare persoană de contact și pentru fiecare modificare.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (nul)	ID generat automat pentru modificarea stării contactului.

RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	Nvarchar (128) (nul)	Acesta este motivul schimbării statutului de contact. De exemplu, un contact poate fi în starea Blocat. Aplicația ar fi blocat acest contact pentru livrare pentru a face un PCB, CSS sau AEM Apel.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	Nvarchar (256) (nul)	Modul valid pentru această activitate non-apel.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datetime (nul)	Data și ora la care această intrare a fost created în tabel.
RPT_NonCallActivity	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de

				cerere atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
RPT_NonCallActivity	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
RPT_NonCallActivity	RuleName	RuleName	Nvarchar (128) (nul)	Numele regulii din cadrul grupului de conformitate prin care livrarea contactului a fost blocată.
RPT_NonCallActivity	Grupul de conformitate	Grupul de conformitate	Nvarchar (128) (nul)	Numele grupului de conformitate prin care livrarea contactului a fost blocată.

RPT_NonCallActivity	Descriere	Descriere	Nvarchar (128) (nul)	Definește mesajele de eroare sau de eroare sau motivele unui contact blocat. Fol-lowing este o listă de erori sau eșecuri mes-sages: • Verificarea temporizării nivelului modului StateLaw a eșuat. Numele regulii nu poate fi capturat. • Modul StateLaw dezactivat. Numele regulii nu poate fi capturat. • CPT DayOfWeek Failed - Res-chedule. Numele regulii nu poate

				să fie capturat. - CPT Time Failed - Res-chedule. Numele regulii nu poate fi capturat. - Evaluarea îmbunătățită a timpului de execuție pentru fusul orar al zonei verzi a eșuat. Numele regulii nu poate fi capturat. - Evaluarea îmbunătățită a fusului orar al zonei verzi a eșuat. Numele regulii nu poate fi capturat. - Legea Hol-iday îmbunătățită a statului zonei verzi a eșuat. Numele regulii nu poate fi capturat. - Evaluarea îmbunătățită a timpului

				legii privind statul zonei verzi a eșuat. Numele regulii nu poate fi capturat. - Regula a eșuat - contact apropiat. Numele regulii poate fi capturat.

				• Regula nu a reușit - reprogram are. Numele regulii poate fi plafonat. • Regula a eșuat - Auto Res-chedule. Numele regulii poate fi capturat. • Deja înregistrare a este livrată în așteptarea rezultatului. Numele regulii poate fi capturat.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	Nvarchar	Stochează atributele legate de codul poștal în format JSON, inclusiv codul poștal principal, codurile poștale suplimentare și codurile poștale asociate cu anumite moduri. *{* *«Cod poștal»: "001",* *"AdditionalZipCode": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Cod poștal": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Cod poștal": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID-ul agentului	ID-ul agentului	Nvarchar(200)	Acest lucru permite sistemului să stocheze identificatorul unic al agentului.
RPT_NonCallActivity	Atribute Mod	Atribute Mod	Nvarchar(Max)	Acesta este utilizat pentru a stoca mai multe detalii despre modul de activitate (cum ar fi ModeId și ModeValue) în format JSON.

Contactați datele companiei

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (nu este nul)	Auto-gen-erated ID pentru intrarea din acest tabel.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID pentru această activitate non-apel.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID persoană de contact	ID persoană de contact	Int (nul)	Persoana de contact ID pentru această activitate non-apel.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (nul)	Lista ID căreia îi aparține persoana de contact.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (nul)	Ver-sionul de contact pentru acest con-tact în momentul activității non-apel. Aceasta indică de câte ori con-

				Statutul TACT a fost revizuit.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Câmpul de afaceri 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru câmpul de afaceri 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Câmpul de afaceri 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de

				activitate 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Business Field 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Business Field 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Business Field 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea pentru Business Field 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (max) (nul)	Descrierea pentru Business Field 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (max) (nul)	Descrierea pentru Câmpul de afaceri 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (max) (nul)	Descrierea pentru Business Field 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (max) (nul)	Descrierea pentru domeniul de activitate 24.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (max) (nul)	Descrierea pentru Business Field 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (Max) (Null)	Descrierea pentru Business Field 26 – domeniu unic de activitate.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (Max) (Null)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 27 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (Max) (Null)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 28 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (Max) (Null)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 29 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (Max) (Null)	Descrierea pentru Domeniul de activitate 30 – domeniu de activitate suplimentar.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactDetaliu	ContactDetaliu	Nvarchar (Max) (Null)	Această coloană păstrează informațiile de contact ca format de date XML care merge la dialer. De exemplu, prenumele, numele, numărul de contact și așa mai departe.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ModificatDe	ModificatDe	Nvarchar (128) (nul)	Utilizatorul ID al entității care a actualizat ultima dată această intrare.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creată o nouă entitate găzduită.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	Int	Subchiriașul ID auto-

			(nul)	generată de aplicație atunci când este creată o nouă TEN-ANT.
RPT_Contact_Bussi-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care a fost accesat ultima dată contactul.

Încărcare listă

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AE_ListInfo	TIP LISTĂ	TIP LISTĂ	Nvarcha-r (10) (nul)	Tipul listei. Definește dacă este încărcat printr-un API sau printr-un fișier.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (nul)	Lista ID auto-gen-erată de aplicația pentru această listă.
RPT_AE_ListInfo	ORA DE ÎNCEPERE	ORA DE ÎNCEPERE	dat-etime (nul)	Data și ora la care a început încărcarea listei.
RPT_AE_ListInfo	TIMPUL SFÂRȘITULUI	TIMPUL SFÂRȘITULUI	dat-etime (nul)	Data și ora încărcării complete a listei.

RPT_AE_ ListInfo	ÎNREGISTRĂRIINTRODUSE	ÎNREGISTRĂRIINTRODUSE	bigin t (nul)	Numărul de înregistrări încărcate din această listă.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDURI EȘUATE	RECORDURI EȘUATE	bigint (nul)	Numărul de înregistrări care nu au reușit să

				încărcați din această listă.
RPT_AE_ ListInfo	ÎNREGISTRĂRIDNC	ÎNREGISTRĂRIDNC	bigin t (nul)	Numărul de înregistrări DNC din această listă.
RPT_AE_ ListInfo	ÎnregistrăriDuplicat	ÎnregistrăriDuplicat	bigin t (nul)	Numărul de înregistrări dublate din această listă.
RPT_AE_ ListInfo	ÎNREGISTRĂRICURĂȚATE	ÎNREGISTRĂRICURĂȚATE	bigin t (nul)	Numărul de contacte eliminate din această listă
RPT_AE_ ListInfo	TIPUL SURSEI	TIPUL SURSEI	**Varchar** (18) (nu est e nul)	Tipul sursei fișierului. Unele valori sunt W pentru Web, M pentru Media, F pentru Fișier și L pentru Listă.
RPT_AE_ ListInfo	USERID	USERID	**Varchar** (50) (nul)	Numele utilizatorul ui care a încărcat con-tactele.
RPT_AE_ ListInfo	LOCAȚIA	LOCAȚIA	Nvarch a-r (32) (nul)	Locația în care este plasat fișierul care urmează să fie

				procesat.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDURI MUTATE	RECORDURI MUTATE	bigin t (nul)	Numărul de înregistrări mutate din această listă.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Pic (nul)	Semnaliz atorul, pentru a indica dacă lista este în

				o stare oprită.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (nul)	Data și ora la care au fost introduse acțiuni din această listă pentru încărcarea în campanii.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (nul)	Data și ora la care lista a fost oprită.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (nul)	Lista ID generată prin aplicarea pentru fiecare listă plasată pentru încărcare globală.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (nul)	Starea listei, cum ar fi Succes, Eșec, Eroare etc.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (nul)	Data și ora la care fișierul de contact a fost preluat pentru procesare.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (nul)	Numărul de zile în care lista este live înainte ca con-tactele să nu mai poată fi încărcate din aceasta

				Listă.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (nul)	Semnalizatorul, pentru a indica dacă timpul de locuit pentru listă este calculat de Zile lucrătoare.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (nul)	Numărul total de înregistrări care pot fi încărcate.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	Nvarcha-r (128) (nul)	Aceasta definește dacă lista este încărcată cu un fus orar unic. Contactele sunt procesate conform fusului orar corespunzător.
RPT_AE_ ListInfo	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated prin aplicarea atunci când un nou ten-ant este cre-ated.

RPT_AE_ ListInfo	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Tenant ID generat automat prin aplicarea atunci când O nouă furnică de zece este created.
RPT_AE_ ÎncărcațiHis-	UploadType	UploadType	Varchar	Tipul de încărcare, cum ar fi

Tory			(17) (nu est e nul)	JSON, API, și așa mai departe.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varcha r (26) (nu est e nul)	Subtipul de încărcare. Valorile sunt N pentru un fișier nou, U pentru actualizare a unui fișier deja disponibil și C dacă este o copie a altui fișier.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	Ultima accesare	Ultima accesare	dat-etim e (nul)	Data și ora la care tabelul a fost modificat ultima dată.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ID-ul listei de copii	ID-ul listei de copii	int (nul)	Lista copil ID auto-gen-erated by app-ation for this list.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Modurile care sunt blocate de cerințele DNC.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Modurile care sunt blocate de NDNC cerințe.

RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (nul)	Modurile care sunt blocate de cerințele Litigii.

RPT_AE_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (nul)	Numărul de contacte care sunt blocate de cerințele Litigii.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	SursaDetalii	SursaDetalii	Nvarcha-r (512) (nul)	Numele fișierului de încărcare cu extension.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	NumeProfil	NumeProfil	Nvarcha-r (512) (nul)	Profilul prin care au fost încărcate contactele.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ActualizatListID	ActualizatListID	int (nul)	Lista actualizată ID generată de aplicație.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (nul)	Timpul necesar aplicației pentru a finaliza încărcarea listei.

Informații despre listă

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AE_Cam-paign	ID-ul CAMPANIEI	Numele campaniei	Nvarchar (64) (nu este nul)	Numele campaniei în care este încărcată această listă.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (nul)	Lista ID generată automat de aplicație pentru această listă.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	Datetime	Data și

ListInfo			(nul)	Timp în care con-tactele din această listă au început încărcarea în campanii.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	Nvarchar (18) (nu este nul)	Starea listei, cum ar fi Suc-ces, Eșec, Eroare etc.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (nul)	Lista ID generată de aplicație pentru fiecare listă plasată pentru încărcare globală.
RPT_AE_ ListInfo	InsertedTime	InsertedTime	Datetime (nul)	Data la care este inserată înregistrarea
RPT_AE_ ListInfo	NUME SURSĂ	NUME SURSĂ	Nvarchar (512) (nul)	Numele fișierului de încărcare cu extensia
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	DatăOră (Null)	Data și ora exacte la care contactele din această listă au inițiat procesul de încărcare în campanii
RPT_AE_ ListInfo	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

RPT_AE_ ListInfo	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Încărcare globală

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_AE_GUActivitate	GlobalListID	GlobalListID	Int (nu este nul)	Lista ID generată prin aplicarea pentru fiecare listă plasată pentru încărcare globală.
RPT_AE_GUActivitate	GlobalFileName	GlobalFileName	Nvarcha-r (1024) (nul)	Numele contactelor de fișier plasate pentru încărcare.
RPT_AE_GUActivitate	Stare	Stare	Nvarcha-r (16) (nu este nul)	Starea fișierului de încărcare, succesul, eroarea etc
RPT_AE_GUActivitate	Timp procesat	Timp procesat	dat-etime (nu este nul)	Data și ora la care dosarul de contact a fost preluat pentru prelucrare

RPT_AE_GUActivitate	Descrierea erorii	Descrierea erorii	Nvarcha-r (max) (nul)	Descrierea erorii, în cazul con-tactelor care nu sunt încărcate. De exemplu, nu a reușit.
RPT_AE_GUActivitate	TotalRecords	TotalRecords	bigint (nul)	Numărul total de înregistrări din

				din lista de contacte.
RPT_AE_GUActivitate	BadRecords	BadRecords	bigint (nul)	Numărul de înregistrări greșite - înregistrările care nu s-au încărcat - din lista de contacte.
RPT_AE_GUActivitate	UnmatchedRecords	UnmatchedRecords	bigint (nul)	Numărul total de înregistrări care nu au putut fi încărcate în niciun cam-paign, adică a rămas de neegalat.
RPT_AE_GUActivitate	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	Nvarcha-r (max) (nul)	Numărul total de înregistrări încărcate în fiecare cameră video prin această încărcare.
RPT_AE_GUActivitate	UploadedFileName	UploadedFileName	Nvarcha-r (700) (nul)	Numele fișierului plasat pentru încărcare.
RPT_AE_GUActivitate	ListStatus	ListStatus	Nvarcha-r (16) (nul)	Starea listei, succes, eșec, eroare etc

RPT_AE_GUActivitate	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated prin aplicarea atunci când un nou zece-furnică este cre-

				At.
RPT_AE_GUActivitate	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Tenant ID generat automat prin aplicarea atunci când O nouă furnică de zece este created.
RPT_AE_Încărcați His-tory	Timp de încărcare	Timp de încărcare	datetime (nul)	Data și ora la care a fost încărcat un contact.
RPT_AE_Încărcați His-tory	TotalContacteProcesate	TotalContacteProcesate	int (nul)	Numărul total de contacte propuse pentru încărcare.
RPT_AE_Încărcați His-tory	ContacteÎncărcat	ContacteÎncărcat	int (nul)	Numărul total de contacte încărcate în diferite campaigns.
RPT_AE_Încărcați His-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (nul)	Numărul total de contacte care nu au reușit și nu au fost încărcate în niciun campaign.

RPT_AE_ Încărcați His-tory	DuplicareContacteContacte	DuplicareContacteContacte	int (nul)	Numărul total de contacte duplicate.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ContacteBlocatÎnNDNC	ContacteBlocatÎnNDNC	int (nul)	Numărul total de contacte blocate de către con-

				figurație.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	Contacte-eBlocatInCorporateDNC	Contacte-eBlocatInCorporateDNC	int (nul)	Numărul total de contacte blocate de această intrare sub figurarea Nu contactați.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModuriBlockedInNDNC	ModuriBlockedInNDNC	int (nul)	Modurile blocate pentru încărcarea a contactelor din cauza unei figurări Do Not Call.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModuriBlocatÎnCorporateDNC	ModuriBlocatÎnCorporateDNC	int (nul)	Modurile blocate pentru încărcarea contactelor de către o întreprindere din cauza unei configurări Do Not Call.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ActualizateContacte	ActualizateContacte	int (nul)	Numărul de contacte care au fost actualizate utilizând funcționalitatea de încărcare.

RPT_AE_ Încărcați His-tory	UploadType	UploadType	Varchar (17) (nu este nul)	Tipul de încărcare, cum ar fi JSON, API, și așa mai departe.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (nu este nul)	Subtipul de încărcare. Valorile sunt ***N*** pentru un fișier nou,U pentru actualizare și

				fișier deja disponibil și C dacă este o copie a unui alt fișier.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	Ultima accesare	Ultima accesare	dat-etim e (nul)	Data și ora la care tabelul a fost modificat ultima dată.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ID-ul listei de copii	ID-ul listei de copii	int (nul)	Lista copil ID auto-gen-erated by app-ation for this list.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Modurile care sunt blocate de cerințele DNC.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (nul)	Modurile care sunt blocate de NDNC cerințe.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	int (nul)	Modurile care sunt blocate de cerințele Litigii.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ContactB-lockedInComplianceLitig ation	ContactB-lockedInComplianceLitig ation	int (nul)	Numărul de contacte care sunt blocate de cerințele Litigii.

RPT_AE_ Încărcați His-tory	SursaDetalii	SursaDetalii	Nvarch a-r	Numele fișierului de încărcare cu exten-

			(512) (nul)	Sion.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	NumeProfil	NumeProfil	Nvarch a-r (512) (nul)	Profilul prin care au fost încărcate contactel e.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	ActualizatListID	ActualizatListID	int (nul)	Lista actualizată ID generată de aplicație.
RPT_AE_ Încărcați His-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	tim p (7) (nul)	Timpul necesar aplicației pentru a finaliza încărcarea listei.
RPT_AE_ GUActivitat e	TimpCreat	TimpCreat	dat-etim e (nu est e nul)	Data și ora la care a fost creată înregistrare a sau lista.
RPT_AE_ GUActivitat e	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (nu este nul)	Rezervat domeniului business-specific 26.
RPT_AE_ GUActivitat e	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (nu este nul)	Rezervat domeniului business-spec-cific 27.
RPT_AE_ GUActivitat e	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (nu este nul)	Rezervat domeniului business-specific 28.

RPT_AE_GUActivitate	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (nu este nul)	Rezervat domeniului business-specific 29.
RPT_AE_GUActivitate	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (nu este nul)	Rezervat domeniului business-specific 30.

RPT_AE_GUActivitate	ValidModes	ValidModes	Varchar (1) (nu este nul)	Indică modurile valide aplicabile pentru listă sau operație.
RPT_AE_GUActivitate	ContactVersion	ContactVersion	Varchar (1) (nu este nul)	Reprezintă versiunea con-tactului sau listei care este prelucrată.

Urmărire apeluri

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (nul)	Eroarea auto-gen-erated ID pentru această eroare.
RPT_GU_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nul)	Tipul de eroare care este aruncat de aplicație.
RPT_GU_Error	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar (255) (nul)	Descrierea erorii.
RPT_GU_Error	TIMP DE EROARE	TIMP DE EROARE	DatăOră (Null)	Data și ora la care eroarea a fost raportată de aplicație.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Text (nul)	Înregistrarea erorii, un detaliu al erorii ca în jurnal.

RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (nul)	Persoana care a încărcat conținutul care a raportat această eroare – Contact, Global, Scrub, Compliance etc. sunt câteva tipuri de persoane care au încărcat conținutul.

RPT_GU_Error	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID care a raportat această eroare.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (nul)	Lista ID la care se referă eroarea.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (nul)	Fișierul ID (dacă se încarcă printr-un fișier) la care se referă această eroare.
RPT_GU_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar (1000) (Null)	Numele de fișier al fișierului încărcat care a generat această eroare.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nul)	Pentru utilizare ulterioară.
RPT_GU_Error	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creată o nouă entitate găzduită.

RPT_GU_Error	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.
RPT_GU_Error	FILEHEADER	FILEHEADER	Nvarchar (max) (nul)	Informațiile din antetul fișierului.

Urmărire apeluri

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de redare	Descriere	Formă de placă
AECallTrace	CALIDĂ	ID CALL	Nvarc-Har (38) (nul)	"Apelul ID se aplică pentru referința internă de contact pentru activitățile de urmărire. De exemplu, pentru a urmări traversarea de la selectarea contactului la Reprogramare/Rapoarte."	Toate
AECallTrace	GRUP DE CAMPANIE	GRUPUL CAMPANIEI	Nvarc-Har (64) (nul)	Acesta este grupul de campanie căruia îi este mapată o campanie.	Toate
AECallTrace	ID-ul CAMPANIEI	CAMPANIA ID	Nvarc-Har (64) (nul)	Acesta este numele campaniei. De exemplu, Colecție.	Toate
AECallTrace	GLOBALLISTID	LISTA GLOBALĂ ID	bigint (nul)	Acesta este numărul de serie curent pentru fiecare listă globală încărcată în sistem.	Toate
AECallTrace	ID CONTACT	CONTACTEAZĂ ID	Int (nul)	Un identificator unic pentru un contact dintr-o campanie.	Toate
AECallTrace	LISTID	ID LIST	int (nul)	Acesta este numărul de serie care rulează gen-erated în timpul încărcării	Toate

				con-tact într-o campanie.	
AECallTrace	CONTACTSTRATEGIENA-ME	NUMELE STRATEGIEI DE CONTACT	Nvarc-Har (64) (nul)	Strategia de contact aplicată pentru încercarea curentă.	Toate
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	bigint (nul)	Intern ID pentru condiția CSS utilizată	Toate

				în timpul selectării contactului.	
AECallTrace	TIMP INSERAT	TIMP INSERAT	dat-etime (nul)	Data și ora la care această înregistrare a fost inserată în baza de date de raportare.	Toate
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (nul)	Acesta este momentul în care apelul este re-cheduled de către serviciul LCMContactRes-cheduler. Acest timp este inserat în tabelele CallActivity.	Toate
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (nul)	Acesta este modul de contact ID pentru con-tact.	Toate
AECallTrace	REZULTATID	REZULTATID	int (nul)	Rezultatul apelului stabilit de apelator sau de agent pentru con-tact. Poate fi rezultatul tele-fals sau rezultatul afacerii	Toate
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	Nvarc-Har (64) (nul)	Aceasta indică numele agentului care a gestionat încercarea de apel.	Toate
AECallTrace	PACINGMODE	PACINGMODE	int (nul)	Câmpul Mod apelare populează valorile care afișează modul de campanie pentru apel.	Toate
				Următoarele moduri de ritm sunt aplicabile pentru Cisco CCE și Cisco CCX	Cisc

				1 numai pentru predictiv	o CC E, Cisc o CC X
				2 pentru Predictive Blen-ded	
				3 Numai pentru previzualizare	
				4 pentru previzualizare Blen-	

				Ded	
				5 Numai pentru progresiv	
				6 pentru amestecul progresiv	
				7 Numai pentru previzualizare directă	
				8 pentru previzualizare directă Blended.	
				Pentru alte platforme, valoarea este -1.	
AECallTrace	TARGETAMOUNT	SUMA ȚINTĂ	Float (nul)	Aceasta este valoarea stabilită ca gudron obținut pentru un rezultat specific de afaceri în această încercare.	Toate
AECallTrace	COMENTARIU AGENT	COMENTARIUL AGENTULUI	Nvarc-Har (4000) (nul)	Agentul introduce comentarii pentru contact în timpul acestui apel.	Toate
AECallTrace	TIP CANAL	TIPUL CANALULUI	int (nul)	Acesta este tipul canalului.	Toate
				1 pentru SMS, 2 pentru VOCE, 3 pentru EMAIL, 4 pentru CPAAS și 0 pentru IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (nul)	Acesta este momentul în care încercarea de apel este înregistrată la baza de date HDS.	Cisco CCE

AECallTrace	CHILDLISTID	LISTID COPIL	int (nul)	Acesta este ID atribuit atunci când con-tactele sunt adăugate la o listă deja încărcată.	Toate
AECallTrace	LIVRATTIP:	TIPUL LIVRAT	Varch-AR (32) (nul)	Aceasta reprezintă natura tipului de livrare con-tact către apelator. Valorile posibile sunt:	Toate

				Regulate	
				Non-PEWC regulat	
				Reapelare	
				AEM	
AECallTrace	TIP APEL	TIP APEL	tinyint (nul)	Descrie tipul de apel. Valorile posibile sunt:	Toate
				0 – Deschis	
				1 - Apel invers	
				2 – AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	Varch-AR (64) (nul)	Numărul de cont este numărul unic creat pentru contact în momentul livrării contactului către apelator. Acesta păstrează șapte valori unice de identitate care denotă campania ID, contactați ID etc. cu un arator de țevi.	Toate
AECallTrace	ACTUALtimp livrat	ACTUALtimp livrat	dat-etime (nul)	Ora la care contactul este livrat actu-ally apelatorului.	Toate
AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (nul)	Aplicația rezervă agentul pentru o durată a apelului (în milisecunde). În modul de previzualizare, acesta cuprinde ora ultimei previzualizări, apelarea, fiecare formare CPA și transferul apelului cus-tomer către agent. În modul predictiv, dacă	Cisco CCE

				agentul rezervat primește	

				deconectat înainte de conectarea la un cus-tomer, această valoare este NULĂ, deoarece agentul nu este încă asociat cu clientul. În astfel de cazuri, HoldTime-ul înregistrării corespunzătoare Ter-mination Call Detail va indica timpul de reser-vation al agentului.	
AECallTrace	APELARE INVERSĂB-Y	APEL INVERS SOLICITAT DE	Nvarc-Har (64) (nul)	Aceasta reprezintă agentul ID al agentului care înregistrează solicitarea de apelare inversă.	Toate
AECallTrace	TIP APEL	TIP ÎNREGISTRAT APEL INVERS	int (nul)	În momentul înregistrării reapelării, un agent determină natura apelării inverse. Valorile posibile sunt:	Toate
				CallType =2, apoi 'Agent Executive Mapping'	
				CallType = 1 și ProgrammedAgent <> 'LCM' – PCB (per - sonal Callback)	
				CallType = 1 și ProgrammedAgent = 'LCM' – BCN (Apel invers normal)	

AECallTrace	CALLBACKATTRYTTYPE	TIP ÎNCERCARE DE APELARE INVERSĂ	Varch-AR (4) (nul)	"Tipul de apel în momentul încercării de apelare. Valorile posibile sunt: CallBack-AttemptType='PCB' apoi 'Personal Call-back' CallBack-	Toate

				AttemptType='NCB' apoi 'Normal Call-back'"	
AECallTrace	NUMĂR DE CICLURI DE ALERGARE	NUMĂR DE CICLURI DE ALERGARE	int (nul)	Când se utilizează strategia ciclului, acest câmp conține numărul ciclului curent. De exemplu, dacă ciclul de iterație con-tact este în al doilea ciclu, acest câmp conține 2 în el.	Toate
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	CICLU DE ALERGARE FINALIZAT	bit (nul)	Semnalizator pentru a indica epuizarea ciclului curent, adică toate modurile sunt formate.	Toate
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	SCORUL CURENT AL PLUMBULUI	Int (nul)	Agentul atribuie o valoare a scorului de client potențial.	Toate
AECallTrace	DIALLLERREFERENCEID	ID DE REFERINȚĂ APELATOR	Varch-AR (64) (nul)	Platforma dialer generează acest con-tact ID sau Call ID. Acesta include câmpuri dialer-spe-cific.	Toate
				Avaya POM: ID autogenerat atribuit de POM în pimSessionID al EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE: Valoarea din câmpul GUID apel din tabelul de apelare.	
				Amazon Connect: Acesta este apelul UUID (Universal Unique Identifier) generat de apelator.	

				Twilio Flex: Acesta este CallSID generated de dialer.	
				Nisa CXone:	

				NICE Contact ID gen-erated de aplicația Nice CXone.	
OBD_ ActivitateApel	ContactNatura	Contact_Nature	Varch-AR (64) (nul)	Natura de contact pentru încercare. Valorile posibile sunt Proaspăt, Reprogramat, Apel invers normal, Apel invers personal, AEM-Fresh, AEM-Reprogramat, AEM-Callback, Fresh-Moment sau AEM-Fresh-Moment	Toate
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	AUTENTIFICARE DE IDENTITATE ACTIVATĂ	bit (nul)	Aceasta indică dacă câmpul Iden-tityAuthentic-ationEnabled este activat sau dezactivat pentru persoana de contact.	Toate
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (nul)	Aceasta definește dacă autentificarea identității este reușită sau nu.	Toate
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO-N	CALLPREVIEWDURATIO-N	int (nul)	Timpul necesar unui agent pentru a previzualiza un apel și a accepta, a omite sau a respinge (închide) contactul.	Toate
AECallTrace	CALLRESCHEDULEDTIME	CALLRESCHEDULEDTIME	dat-etime (nul)	Aceasta indică următoarea dată și oră programată pentru reapelarea programată.	Toate

AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	Nvarc-Har (nul)	Aceasta denotă modul de apelare inversă programată.	Toate
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTIFICARE PRIMARĂ TOTALĂ	int (nul)	Numărul total de cereri trimise serviciului de autentificare a identității pentru a primi un apel	Toate

				autentificarea (autentificarea pre-apel) de la client, înainte de livrarea către dialer pentru un singur contact. Cererea este inițiată din sistem (motorul de alimentare).	
AECallTrace	VERIFICATPRIMARYAUTH	VERIFICATPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (nul)	Numărul total de interlocutori de la serviciul de autentificare a identității pentru cererea trimisă pentru autentificarea apelului (autentificare pre-apel). Cererea este inițiată din sistem (motorul de alimentare).	Toate
AECallTrace	TOTALSECUNDARARYAUTH	AUTENTIFICARE SECUNDARĂ TOTALĂ	int (nul)	Numărul total de solicitări trimise serviciului de autentificare a identității pentru a obține autentificarea pentru fiecare identitate de la client, în timpul apelului (autentificare on-call). Solicitarea este inițiată de agent.	Toate

AECallTrace	VERIFICATSECUNDARARYAU-TH	AUTENTIFICARE SECUNDARĂ VERIFICATĂ	int (nul)	Numărul total de interlocutori de la "serviciul de autentificare a identității" pentru fiecare solicitare transmisă pentru fiecare identitate, în timpul apelului (autentificare la cerere). Solicitarea este inițiată de agent.	Toate
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	MARCAJ TEMPORAL DE ÎNCEPERE ACW	dat-	Data și ora	Uimirea -

CustCallAc t-ivități			etime (nul)	agentul a început munca post-apel (ACW).	pe Co n-nec t
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etim e (nul)	Data și ora la care agentul a completat lucrarea după apel (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități	ACWDURATION	DURATA ACW	int (nul)	Timpul necesar agentului pentru a completa munca post-apel (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități	DECONECTAT DE	DECONECTAT DE	Nvar c-Har (64) (nul)	Entitatea care a deconectat apelul. Valorile posibile sunt Client: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (abandonat de Cam-paign Manager din lipsă de agent):	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități				TimeoutAbandoned (abandonat de aplicație dacă nu poate fi găsit niciun agent în timpul de așteptare calculat)	
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități				WatchDog (atunci când contactele sunt blocate în aplicație pentru unele resetări tehnice, supraveghetorul deconectează aceste apeluri).	
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități	TENANTID	TENANTID	Int (nul)	ID unic al celor zece furnici	Toate

RPT_AEC_ CustCallAc t-ivități	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Int (nul)	ID unic al subchiriașului	Toate
RPT_AEC_	DIRECȚIA APELULUI	DIRECȚIA APELULUI	Varch-	Denotă dir-	Uimire a -

CustCallAct-ivități			Ar (16) (nul)	ecția apelului	pe Con-nect

Detalii câmp principal

Agenţi

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (nu este nul)	Coloană de identitate unică pentru fiecare înregistrare.
OBD_BSFTAgentList	ID-ul agentului	ID-ul agentului	Nvarchar (64) (nul)	ID unic al agentului preluat de pe apelator la sincronizare.
OBD_BSFTAgentList	NumeAgent	NumeAgent	Nvarchar (max) (nul)	Numele agentului conectat.
OBD_BSFTAgentList	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_BSFTAgentList	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

OBD_BSFTAgentList*	ID-ul echipei	ID-ul echipei	Int	Unic ID al echipei preluate de la dialer la sincronizare. **Notă**: În Webex Contact Center 1.0, Echipa și Echipa aș avea dif-

				valori ferente. Dar în 2.0 obținem aceleași valori în ambele domenii.
OBD_BSFTAgentList*	Numele echipei	Numele echipei	Nvarchar	Numele echipei.
OBD_BSFTAgentList*	Echipă	Echipă	Nvarchar (max) (nul)	Unicul ID al echipei primit la dialer.

* Toate câmpurile din tabelul OBD_BSFTTeamList sunt populate ca valori XML într-o coloană de Teams.

Campanie

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
AE_CAMPAIGN	GRUP DE CAMPANIE	GRUP DE CAMPANIE	Nvarchar (64) (nul)	Numele grupului de campanie mapat pentru acest cam-paign.
AE_CAMPAIGN	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Int (64) (nu este nul)	Campania ID generată automat în momentul cre-ării
AE_CAMPAIGN	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar (255) (nu este nul)	Descrierea campaniei.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNTYPE	CAMPAIGNTYPE	Int (nu este nul)	Tipul campaniei – voce sau non-voce.

AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Nu este utilizat.

			(nul)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTE	MAXCONTACTE	Int (nu este nul)	Numărul maxim de con-tacte.
AE_CAMPAIGN	NOXETIMEOUT	NOXETIMEOUT	bigint (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	STAREA CAMPANIEI	STAREA CAMPANIEI	Int (nu este nul)	Starea campaniei, cum ar fi Creată, Executând, Oprită, Timp sus-scris și așa mai departe.
AE_CAMPAIGN	NUME ZONĂ	NUME ZONĂ	Nvarchar (128) (nul)	Fusul orar pentru cam-paign.
AE_CAMPAIGN	GRUP DE REZULTATE	GRUP DE REZULTATE	Nvarchar (32) (nul)	Grupul de rezultate cartografiat la acest cam-paign.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Nvarchar (16) (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	DATA DE ÎNCEPERE	DATA DE ÎNCEPERE	dat-etime (nul)	Data de începere a campaniei.
AE_CAMPAIGN	DATA DE ÎNCHEIERE	DATA DE ÎNCHEIERE	dat-etime (nul)	Data de încheiere a campaniei.

AE_CAMPAIGN	ORA DE ÎNCEPERE	ORA DE ÎNCEPERE	dat-etim e (nul)	Ora de începere a campaniei.
AE_CAMPAIGN	TIMPUL SFÂRȘITULUI	TIMPUL SFÂRȘITULUI	dat-etim e	Ora de încheiere a campaniei.

			(nul)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nul)	Numele utilizatorului care a creat această campanie.
AE_CAMPAIGN	TIMP CREAT	TIMP CREAT	dat-etime (nul)	Data și ora la care a fost creat acest cam-paign.
AE_CAMPAIGN	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT	bigint (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (nu este nul)	Zilele săptămânii în care campania se oprește automat. De exemplu, sâmbăta și duminica.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int (nu este nul)	Pentru a verifica dacă există con-tacte duplicate folosind fil-terul duplicat. 0 dacă este dezactivat; 1 Dacă este activată (implicit).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	Int (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (nul)	Nu este utilizat.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (nul)	Timpul, în secunde, în care aplicarea ar trebui

				așteptați înainte de a muta un con-tact la res-chedule pe cont Nici un răspuns.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (nul)	Tipul planului de apelare.
AE_CAMPAIGN	NUME DIALPLAN	NUME DIALPLAN	Nvarchar (32) (nul)	Planul de apelare atribuit acestei campanii.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (nul)	Numărul de reîncercări a fost calculat.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCLOSE	DPRETRIESCLOSE	int (nul)	Numărul de reîncercări după care con-tactul poate fi închis.
AE_CAMPAIGN	Filtru DNC	Filtru DNC	Char (1) (nul)	Filtrul aplicat pentru marcarea unui contact ca DNC - Număr de telefon sau Câmp de afaceri.
AE_CAMPAIGN	ZONAFUSUL orar	ZONAFUSUL orar	Char (1) (nul)	Fusul orar pentru zona mapată la această campanie.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Int (nul)	Denotă dacă înlănțuire a este activată.

AE_CAMPAIGN	CHEIE DE CAMPANIE	CHEIE DE CAMPANIE	Int (nu est e nul)	Cheia unică a campaniei. Acesta este folosit pentru fil-ter de campanie pentru rapoarte.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarcha r (256) (nu	Calea în care încarcă fișierele

			nul)	sunt plasate.
AE_CAMPAIGN	ID-ulContactRecent(RecentContactID)	ID-ulContactRecent(RecentContactID)	int (nul)	Ultimul contact cre-ated / cel mai recent contact ID pentru acest cam-paign.
AE_CAMPAIGN	RecentListID	RecentListID	int (nul)	Ultima listă încărcată / cea mai recentă pentru această campanie.
AE_CAMPAIGN	Tipul DPRETRIESTYPE	Tipul DPRETRIESTYPE	Char (1) (nul)	Nu este utilizat.
AE_CAMPAIGN	Reținere PCB	Reținere PCB	bit (nul)	Acest câmp indică dacă PCB-ul pentru contact trebuie reținut.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (nul)	Aceasta indică dacă reîncercarea ciclului este activată pentru această campanie.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (nul)	Aceasta indică dacă există o compensare a ciclului, adică numărul de zile din ciclu după care se reîncearcă un con-tact. 0 dacă este

				dezactivat; 1 dacă este activat.
AE_CAMPAIGN	Număr de cicluri	Număr de cicluri	int (nul)	Numărul de cicluri de apelare finalizate. Un ciclu este completat atunci când toate modurile configurate sunt formate o singură dată.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesClose	CycleRetriesClose	Pic	Acest steag

			(nul)	determină dacă contactul trebuie închis la repetarea încercărilor ciclului.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (nul)	Tipul de lege a statului care trebuie urmată la apelarea unui contact.
AE_CAMPAIGN	Reîncercări zilnice	Reîncercări zilnice	int (nul)	Numărul de reîncercări de apelare permis pentru un contact timp de o zi.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (nul)	Timpul de a trăi, pentru o listă de con-tact. Aceasta este în număr de zile.

AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarch ar (16) (nul)	Tipul de utilizare a fusului orar pentru această campanie. Opțiunile sunt: Fără - ia fusul orar configurat în SistemMoștenit - Fus orar selectat în Grup.Over-ride - Timpii de suprascriere setați în Grup, ia timpul specificat numai pentru această campanie.
AE_CAMPAIGN	Prefix	Prefix	Nvarcha r (10) (nul)	Un șir prefixat la con-tactele încărcate, la

				timpul de deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Sufix	Sufix	Nvarch ar (10) (nul)	Un șir sufixat la con-tactele încărcate, în momentul deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Pic (nu est e nul)	Acest termen se aplică dacă cam-paign-ul este o campanie Listă partajată.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Nvarch ar (nul)	Data și ora la care cam-paign-ul a fost cre-ated.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etim e (nul)	Data și ora la care cam-paign-ul a fost actualizat ultima dată.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (nul)	ICM ID utilizat pentru apel.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (nul)	Numărul de e-mailuri care pot fi livrate pentru această campanie pe zi sau limita globală.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (nul)	Acest indicator indică dacă există un script post-apel care trebuie executat

				după apel.
AE_CAMPAIGN	WindowRetry	WindowRetry	bit (nul)	Acest indicator determină dacă este configurată campania

				cu Reîncercare fereastră.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (nul)	Numărul de încercări de apelare este configurat pentru o anumită fereastră de apelare.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (nul)	int Durata ferestrei de apelare, în zile.
AE_CAMPAIGN	MultipleZipCode	MultipleZipCode	bit (nul)	Acest lucru determ-ines în cazul în care cam-paign este activat pentru a gestiona codurile poștale mul-tiple pentru apelare.
AE_CAMPAIGN	Rezultat prezis	Rezultat prezis	dat-etim e (nul)	Timpul estimat pentru obținerea rezultatului pentru această campanie.
AE_CAMPAIGN	Previziuni pentruOpenRecords	Previziuni pentruOpenRecords	int (nul)	Numărul de înregistrări returnate la ora prezisă.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (nul)	Dacă Time to Live este configurat ca zile de afaceri, numărul de

				zile lucrătoare.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Pic (nu este nul)	Semnalizați la determ-ine dacă este activată Propensity to Pay.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Pic (nu este nul)	Semnalizați pentru a determ-ine dacă este activată opțiunea Best Time To Call.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Pic	Semnalizare pentru determ-

			(nu est e nul)	ine dacă accesul printr-un dispozitiv nevalid ID poate fi furnizat.
AE_CAMPAIGN	IdentitateAutentificare	IdentitateAutentificare	Nvarch ar (64) (nul)	Identitatea de autentificat, cum ar fi SSN, Număr fiscal și așa mai departe.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Pic (nu est e nul)	Semnalizați la determ-ine dacă este activată caracteristica de autentificare a identității.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Pic (nu est e nul)	Semnalizați pentru a determ-ine dacă con-tactele trebuie trimise întotdeauna unui agent clicker înainte de apelare.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (nul)	Semnalizați la determ-ine dacă este activat un șablon IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (nul)	Placa IVR pentru acest șablon IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarcha r (128) (nul)	Numele IVR tem-plate.

AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar (128) (nul)	Numele State Law Group.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (nul)	
AE_CAMPAIGN	ID-ul categoriei campaniei	ID-ul categoriei campaniei	Int (nul)	ID generat automat pentru cam-

				Paign pisică-egory.
AE_CAMPAIGN	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	ID-ul clientului
AE_CAMPAIGN	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	Int (nul)	ID subentitate găzduită
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Nvarchar (64) (nu este nul)	Campania ID generată automat în momentul cre-ării.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CONTACTEPRIORITATE	CONTACTEPRIORITATE	Int (nul)	Nu este utilizat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (nul)	Nu este utilizat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	COD AUTHCODE	COD AUTHCODE	Nvarchar (16) (nul)	Nu este utilizat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ÎN TIMPUL SĂPTĂMÂNIIZILE LIBERE	ÎN TIMPUL SĂPTĂMÂNIIZILE LIBERE	Nvarchar (32) (nul)	Zilele săptămânii în care campania nu se desfășoară.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GHID APEL	GHID APEL	Nvarchar (16) (nul)	Ghidul de apeluri configurat pentru această campanie poate fi urmărit de agenți.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (nul)	Dacă apelurile primite trebuie să fie clasate/corelate cu apelurile anterioare. 0 este clasificarea dezactivată; 1 este activat. NULL, de asemenea, valabil.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (nul)	Expirarea, în secunde, dacă un agent nu răspunde la un apel.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DE LAADRESA	DE LAADRESA	Nvarch ar (255) (nul)	Adresa de e-mail care ar trebui să apară câmpul De când un e-mail este trimis de la un cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RĂSPUNSLAADRESĂ	RĂSPUNSLAADRESĂ	Nvarch ar (255) (nul)	Adresa de e-mail care ar trebui să primească răspunsurile la e-mailurile de campanie trimise cus-tomerilor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BULKMAIL	BULKMAIL	int (nul)	Dacă serverul de e-mail configurat acceptă trimiterea de e-mailuri în bloc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (nul)	Numărul de reccip-ienți de e-mail pentru acest cam-paign de e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FACILITARE AMESTECARE	FACILITARE AMESTECARE	int (nul)	Acest semnalizator stabilește dacă amestecul este activat pentru această campanie.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Număr VDN	Număr VDN	Nvarchar (16) (nul)	Numărul portului de utilizat de serverul de e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Expirarea, în secunde, dacă

PARAM			(nul)	Portul nu este disponibil.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	QUEUETIMEOUT	QUEUETIMEOUT	int (nul)	Durata pe care un contact o petrece în coadă înainte de a fi donat aban.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONANT	ABANDONANT	Numeric ă (5,2) (nul)	Procentul de apeluri abandon ate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRAG RAPORT	PRAG RAPORT	numeri ce (5,2) (nul)	Procentul de con-tacte care pot fi încărcate pentru acest cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPECIFICCANAL	SPECIFICCANAL	Int (nul)	Nu este utilizat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ACTIVAREPERSISTENT	ACTIVAREPERSISTENT	Nvarcha r (16) (nul)	Nu este utilizat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	Nvarch ar (16) (nul)	Aceasta este preconectar ea pentru a trimite e-mailuri în bloc; Deconectați-vă dacă nu există e-mailuri. Valoarea implicită este -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (nul)	Ultimul con-tact actualizat

				ID.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (nul)	Câmpurile rezervate pentru campanie în momentul contactării deliv-ery.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Rezervat

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nul)	câmpurile pentru campanie în momentul contactării deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (nul)	Câmpurile rezervate pentru campanie în momentul contactării deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (nul)	Câmpurile rezervate pentru campanie în momentul contactării deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (nul)	Câmpurile rezervate pentru campanie în momentul contactării deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Nvarch ar (32) (nul)	Campania ID generată de Cisco pentru aceasta (grup de campanie);
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Nvarcha r (256) (nul)	Calea de încărcare a con-tactelor livrate apelatorului.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarcha r (32)	Nu este utilizat

			(nul)	
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	bigin t (nul)	Numărul de contacte care urmează să fie livrate apelatorului în prima iterație.
OBD_	factor CISCOREDUCEFACTOR	factor CISCOREDUCEFACTOR	Int	Factorul prin

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	pe care livrarea con-tact trebuie să o reducă atunci când apelarea nu este conform ritmului așteptat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	Nvarch ar (512) (nul)	Formatul fișierului de încărcare pentru fișierul de contact - txt, CSV, JSON și așa mai departe.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Procent de creștere CISCO	Procent de creștere CISCO	int (nul)	Factorul de creștere pentru livrarea con-tact dacă apelarea stilourilor hap-pen este mai lentă decât se aștepta.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPRO CENT	CISCODECREMENTPRO CENT	int (nul)	Factorul de reducere pentru livrarea concomitent ă în cazul apelării stilourilor injectoare mai lent decât era de așteptat.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarch ar (32) (nul)	Alternativ Cisco cam-paign ID pentru contact deliv-ery în caz de defecțiune.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID periferic CISCO	ID periferic CISCO	Int (nul)	Portul num-ber în Cisco pentru un switch.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUCEȚI PRAGUL	REDUCEȚI PRAGUL	int (nul)	Pragul superior redus pentru comunicare a contactelor în cazul în care apelarea este mai lentă decât cea așteptată.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (nul)	Pragul superior crescut pentru

				Contactați Deliv-Ery dacă apelarea este mai lentă decât vă așteptați.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarcha r (8) (nul)	Semnalizato rul pentru a determina dacă legea statului trebuie activată.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PROCENTAJ CAMPANIE	PROCENTAJ CAMPANIE	int (nul)	Procentul de con-tacte pentru a livra dialerului pentru acest cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEQUENCEID	SEQUENCEID	int (nul)	Secvența de livrare a contactelor în cazul unei liste partajate sau al unui cam-paigns într-un grup.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Prag de alertă	Prag de alertă	int (nul)	Pragul la care trebuie trimise alerte atunci când con-tactele disponibile cu apelatorul se reduc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Alertă	Alertă	bit (nul)	Acest lucru indică dacă notificările de alertă sunt activate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EnableDNC	EnableDNC	Pic (nul)	Semnalizați pentru determ-ine

				dacă DNC trebuie să fie activat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (nul)	Semnalizați pentru determ-ine dacă DNC trebuie să fie activat pentru un contact în toate cam-paigns din aplicație.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Reapelare	Reapelare	bit (nul)	Semnalizați pentru determ-ine dacă un contact este con-tact de apelare inversă.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (nul)	Numărul de reîncercări permise pentru o reapelare personală.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (nul)	Numărul de zile după care trebuie reîncercată o reapelare permanentă.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Strategie de apelare inversă	Strategie de apelare inversă	Nvarchar (64) (nul)	Strategia de apelare inversă a fost mapată la o campanie.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Pic (nu este nul)	Semnalizare pentru a indica dacă acest cam-paign trebuie să ruleze un script pre-apel înainte de apelare.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CallbackStrategyType	CallbackStrategyType	Char (1) (nul)	Tipul de strategie de apelare inversă utilizat pentru apelare - Simplu, Avansat

				sau Apel invers.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetareGlobalReîncercări	ResetareGlobalReîncercări	bit (nul)	Semnalizați pentru a determ-ine dacă numărul de reîncercări globale poate fi resetat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (nul)	Semnalizați pentru determ-ine dacă acest con-tact este un contact PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (nul)	Scriptul pre-apel utilizat, dacă este activat,

				înainte de formarea con-tactelor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (nul)	Scriptul după apel care este utilizat, dacă este activat, după formarea contactelor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CampaignType	CampaignType	int (nul)	Tipul campaniei – Voce, Non-voce etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	Pic (nu est e nul)	Zona sau codurile poștale care sunt blocate și contactele nu pot fi formate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (nul)	Limita inferioară a contactelor rezidente rămase de apelat atunci când o notificare de alertă este trimisă administrato rului.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (nul)	Ora la care trebuie să anunțați în prealabil pentru o reapelare personală.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumContacte	MinmumContacte	int (nul)	Numărul minim de con-tacte de livrat pentru cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuratăÎnMinute	DuratăÎnMinute	int (nul)	Durata livrării contactului pentru campanie.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	Int	Media

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	Timpul de lucru după apel (ACW) durează pentru un apel pre-dictiv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictivNoofCallstoSample	Pre-dictivNoofCallstoSample	int (nul)	Numărul de exemple de apeluri pentru acest cam-paign pre-dictiv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (nul)	Rata maximă de abandon a permis un cam-paign predictiv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (nul)	Categoria de apeluri predictive pentru acest cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (nul)	Semnalizați pentru a determ-ine dacă un apel pre-dictiv este abandonat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Nvarchar (100) (nul)	Starea de detecție a robotului telefonic pentru un apel predictiv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAvgConnectTime	PredictiveAvgConnectTime	int (nul)	Timpul mediu necesar pentru conectarea unui apel pre-dictiv la un agent.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (nul)	Acest indicator determină dacă este activată sau nu detectarea robotului telefonic.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Int (nul)	Numărul maxim de apeluri simultane

				care poate fi apelat într-un mod de ritm predictiv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictivMaxLinesPerAgent	Pre-dictivMaxLinesPerAgent	int (nul)	Liniile maxime per agent configurate pentru o campanie predictivă. Dacă această valoare este 3 și există trei agenți, numărul de contacte per iterație este 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Expirare activitate	Expirare activitate	int (nul)	Durata în care un client rămâne în coadă, înainte ca apelul să fie donat fără a fi legat de un agent.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrevizualizareAutoAcceptTime	PrevizualizareAutoAcceptTime	int (nul)	Timpul stabilit pentru acceptarea automată a apelurilor de previzualizare.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ReservationTimeout	ReservationTimeout	int (nul)	Acesta este numărul de secunde în care un agent este rezervat pentru un apel. Acest lucru nu

				poate fi modificat în Managerul de campanie.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Timp de concluzionare automată	Timp de concluzionare automată	int (nul)	Timpul acordat pentru încheierea unui apel.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Numărul de zile după

PARAM			(nu est e nul)	pe care un contact de e-mail poate fi legat de o altă cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int (nu est e nul)	Numărul de ore după care un contact de e-mail poate fi legat de un alt cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ObligatoriuDispunere	ObligatoriuDispunere	bit (nul)	Acest câmp determină dacă o dispoziție este mandatară pentru o opțiune de cumpărare.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodTip	DNCPeriodTip	Varchar (32) (nul)	Tipul DNC – Forever sau Valid Dur-ation.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (nul)	Numărul de zile în care un contact este marcat ca DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (nul)	Dacă contactul trebuie marcat ca DNC în timpul operării EOD.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (nul)	Acest indicator determină dacă contactul poate fi marcat ca DNC pe baza fusului orar cus-tomer.
OBD_ CAMPAIGN_	Tipul DNC	Tipul DNC	Varchar	Tipul DNC

PARAM			(32) (nul)	pentru acest con-tact. Opțiunile sunt specifice campaniei, cam-paign cat-egory, mai multe egorii cu pisici și globale.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (nul)	Procentul de con-tacte care este distribuit apelurilor de consimțămân t.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (nul)	Procentul de con-tacte care este distribuit apelurilor fără consimțămân t.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (nul)	Durata, în secunde, pentru care un apel fără consimțămâ nt așteaptă în coadă înainte de a fi donat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erat de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Tenant ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_	ProgIVRMaxContacte	ProgIVRMaxContacte	Int	Maxim

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	numărul de con-tacte care pot fi trimise apelatorului pentru apelare la iterația inter-val.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IntervalDialIterationInterval	IntervalDialIterationInterval	int (nul)	Interval în secunde pentru a rula firele de campanie pentru a livra contactele la dialer.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Nvarchar (64) (nu este nul)	Campania ID generată automat în momentul cre-ării.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	NUME CÂMP	NUME CÂMP	Nvarchar (64) (nu este nul)	Numele câmpului de afaceri.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar (32) (nu este nul)	Tipul de date pentru acest câmp de activitate. De exemplu, șir, numeric, dat-etime și așa mai departe.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	FORMAT	FORMAT	Nvarchar (32) (nu este	Formatul datei câmpului de afaceri. Aceasta este activă numai dacă

			nul)	tipul de date al câmpului firmă este dată.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	DOMENIUL DE ACTIVITATE	DOMENIUL DE ACTIVITATE	Nvarchar (32) (nu este nul)	Poziția câmpului de afaceri, din rândul

				cele 25 permise.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Nvarcha r (64) (nu este nul)	Valoarea expresiei logice pentru parametrul de afaceri. Acest lucru este folosit pentru a recupera un con-tact. De asemenea, utilizat în scopuri de raportare.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (nul)	Acest indicator indică dacă acest câmp de afaceri a fost mapat la un anumit conținut al unui e-mail trimis printr-o campanie de e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (nul)	Acest indicator indică dacă acest câmp de afaceri a fost mapat la un anumit conținut al unui SMS trimis prin SMS cam-paigns.

OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (nul)	Acest semnalizator indică dacă acest câmp de afaceri este mapat pentru marcarea DNC-ului de contact.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (nul)	Tipul afacerii ID. 0 dacă este creat de utilizator; 1 dacă Cisco domeniul de afaceri.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	Editabile	Editabile	Pic (nul)	Acest indicator stabilește dacă afacerea

				Câmpul este editabil de agent.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	ID secvență	ID secvență	int (nul)	Secvența ID a parametrului de ocupare pentru comandă.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsMax	IsMax	Pic (nu este nul)	Acest indicator determină dacă câmpul de afaceri este configurat pentru a accepta o lungime mare de date.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	Vizibile	Vizibile	Pic (nu este nul)	Acest indicator determină dacă câmpul de afaceri este vizibil de agent.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Pic (nu este nul)	Acest câmp determină dacă câmpul de afaceri este mapat la o configurare IVR.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (nul)	Acest câmp determină dacă câmpul de afaceri este mapat la un SNS (SendGrid)

				configurație.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	Lungime caracter	Lungime caracter	Nvarchar (3) (nul)	Lungimea maximă permisă pentru acest câmp de activitate.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	ClientMaster	ClientMaster	Nvarchar (250) (nul)	Datele implicite ale clientului au fost transmise la parametrul de afaceri.

OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMENII DE ACTIVITATE	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Ten-ant ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (nu est e nul)	Coloana Identitate va fi completată în momentul trimiterii hărții Cam-paigns către Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Nvarch ar (50) (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
AE_BSFTA-gentMapping	Punct de intrare	Punct de intrare	Nvarch ar (Max) (nul)	Punctul de intrare este grupul nostru de campanii la care este mapată campania de previzualizar e.

AE_BSFTA-gentMapping	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (max) (nul)	Numele campaniei
AE_BSFTA-gentMapping	ID-ul agentului	ID-ul agentului	Nvarchar (64) (nul)	Nu este utilizat.
AE_BSFTA-gentMapping	NumeAgent	NumeAgent	Nvarchar	Nu este utilizat.

			(max) (nul)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	Nvarch ar (Max) (nul)	Utilizatorul ID al utilizatorului care a creat campania de pre-vizualizare în admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	ID-ul echipei	ID-ul echipei	Nvarcha r (64) (nul)	ID unic al echipei mapat la campanie.
AE_BSFTA-gentMapping	Numele echipei	Numele echipei	Nvarcha r (max) (nul)	Numele echipei.
AE_BSFTA-gentMapping	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Ten-ant ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

*Toate câmpurile din tabelul OBD_CampaignBusinessFields sunt populate ca valori XML într-o singură coloană – Cam-paignBusinessParameter. Aceasta este pentru toate apelatoarele.

Grupuri de campanii

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN_	ID-ul grupului campaniei	ID-ul grupului campaniei	Int (nu este nul)	Grupul de campanie ID generat automat în momentul

				creării.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	GRUP DE CAMPANIE	GRUP DE CAMPANIE	Nvarchar (64) (nul)	Numele grupului de campanie.
OBD_ CAMPAIGN _	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar	Grupul de campanie descrie:

GRUP			(256) (nul)	tion.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (nul)	Calea de încărcare a fișierelor pentru a plasa fișierele de încărcare a contactelor.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarchar (16) (nul)	Nu este utilizat.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCOINITIALNOOFCON TACT-S	CISCOINITIALNOOFCON TACT-S	bigin t (nul)	Numărul inițial al contactelor care urmează să fie livrate apelatorului.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	factor CISCOREDUCEFACTOR	factor CISCOREDUCEFACTOR	bigin t (nul)	Factorul prin care livrarea con-tact trebuie să se reducă atunci când apelați nu este conform ritmului așteptat.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEFORM AT	CISCOUPLOADFILEFORM AT	Nvarch ar (512) (nul)	Formatul de încărcare a fișierului de contact, cum ar fi text, JSON etc.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	Procent de creștere CISCO	Procent de creștere CISCO	bigin t (nul)	Procentul pentru încărcarea contactelor crește dacă apelarea este mai rapidă decât se aștepta.

GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCODECREMENTPROCENT	CISCODECREMENTPROCENT	bigin t (nul)	Procentul pentru încărcarea contactelor scade dacă apelarea este mai rapidă decât se aștepta.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ISCISCOGRUPUL	ISCISCOGRUPUL	Int (nul)	Specifică dacă acesta este un Cisco cam-paign (grup).
OBD_	NUME ZONĂ	NUME ZONĂ	Nvarchar	Fusul orar

GRUPUL CAMPAIGN _			(128) (nul)	pentru acest grup Cam-Paign.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (nul)	Campania alternativă Cisco ID pentru livrarea contactelor în cazul unor defecțiuni.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ID periferic CISCO	ID periferic CISCO	Int (nul)	Portul num-ber în Cisco pentru un switch.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	REDUCEȚI PRAGUL	REDUCEȚI PRAGUL	int (nul)	Numărul de contacte care trebuie redus de la versiunea inițială în funcție de viteza de apelare.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	Pragul de creștere CISCO	Pragul de creștere CISCO	int (nul)	Numărul de contacte care trebuie mărit de la deliv-ery-ul inițial pe baza vitezei de apelare.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarch ar (4000) (nul)	Aceasta indică dacă sunt disponibile sau nu date detaliate privind figurarea pentru grup și parametrii acestuia.

GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ISELIMINAT	ISELIMINAT	Nvarchar (2) (nul)	Specifică dacă grupul de campanii este șters.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ACTIVAT	ACTIVAT	Nvarchar (2) (nul)	Specifică dacă grupul de campanii este activ.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-

				erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroup	IsULGroup	Pic (nu este nul)	Specifică dacă aceasta este o campanie Listă partajată.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Pic (nu este nul)	Specifică dacă acest grup de campanii este mapat la o listă comună.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	Interval de iterație	Interval de iterație	Int (nu este nul)	Intervalul de iterație dintre două iterații de contact.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CreatedDateTime	CreatedDateTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care a fost creat acest grup cam-paign.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care acest grup cam-paign a fost actualizat ultima dată.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	APIGenerated	APIGenerated	Char (1) (nul)	Specifică dacă acesta este un grup de campanii creat folosind API.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (nul)	Specifică dacă IVR Throttling este activat pentru acest grup de

				campanii.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (nul)	Tipul scopului campaniei. 1 indică un API Voice Cam-paign; 2 indică a

				Grupul de gestionare a campaniei.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ReservationTimeout	ReservationTimeout	Int (nul)	Nu este utilizat.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (nul)	ID unic al punctului de intrare Webex Contact Center care este sincronizat ca grup cam-paign în Campaign Manager
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (nul)	Specifică dacă acest grup de campanie aparține apelatorului de apelare Cisco Webex Contact Center.
GRUPUL OBD_ CAMPAIGN _	ID-ul PlatformProviderID	ID-ul PlatformProviderID	int (nul)	ID generat automat pentru un furnizor de platformă creat în Campaign Manager. De exemplu, dacă este creată o platformă de furnizor CCaaS și o campanie este mapată la acest furnizor, se

				utilizează acest câmp.

Grupuri de filtrare a campaniilor

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Date	Descriere

			Tip	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID-ul CAMPANIEI	ID-ul CAMPANIEI	Nvarchar (64) (nu este nul)	Acesta este numele campaign. De exemplu, Colecție.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ZIUASĂPTĂMÂNII	ZIUASĂPTĂMÂNII	Int (nu este nul)	Această valoare reprezintă ziua săptămânii configurată pentru grupul fil-ter particularizat de aplicat.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ORĂDE	ORĂDE	Nvarchar (64) (nu este nul)	Ora de începere pentru filtrarea contactelor încărcate pentru deliv-ery. Valoarea implicită este 00:00 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ORĂ	ORĂ	Nvarchar (8) (nu este nul)	Ora de sfârșit pentru filtrarea contactelor încărcate pentru deliv-ery. Valoarea implicită este 23:59 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	Nvarchar (32) (nu este nul)	Numele grupului fil-ter personalizat aplicat campaniei de contact deliv-ery.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID	ID	Int (nu este nul)	Coloană de identitate unică pentru fiecare înregistrare.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când se creează un nou chiriaș.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (nu este nul)	Grupul fil-ter personalizat ID autogenerat atunci când un nou grup fil-ter este cre-ated.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (nu este nul)	Numele grupului fil-ter personalizat a crescut.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Descriere	Descriere	Nvarchar (32) (nul)	Descrierea grupului de filtre particularizate .
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nu este nul)	Acesta este numele cam-paign căruia îi aparține acest grup de filtre particularizate . De exemplu, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (nul)	Specifică dacă acesta este grupul de filtre particularizat e prestabilit pentru campanie.

OBD_CUSTOMFILTERS	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când un nou

				chiriașul este cre-ated.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (nu este nul)	Numele grupului fil-ter personalizat.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nu este nul)	Acesta este numele cam-paign căruia îi aparține acest grup de filtre particularizate . De exemplu, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionID	ConditionID	Int (nu este nul)	Condiția ID generată automat de aplicație atunci când se creează o condiție.
OBD_CUSTOMFILTER	StatusName	StatusName	Nvarchar (64) (nul)	Numele condiției pentru partea de condiție a acestui grup de filtre.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTR	ConditionSTR	Nvarchar (max) (nul)	Șirul care face parte din condiție.
OBD_CUSTOMFILTER	CondițieQRY	CondițieQRY	Nvarchar (max) (nul)	Interogarea care face parte din condiție.
OBD_CUSTOMFILTER	Activat	Activat	Int (nul)	Specifică dacă această condiție este activată.

OBD_CUSTOMFILTER	ContProcent	ContProcent	Numerică (5, 2) (nul)	Definește procentul de con-tacte procesate pentru fiecare condiție.
OBD_CUSTOMFILTER	ID secvență	ID secvență	Int (nul)	Secvența ID generată pentru acest con-

				diție.
OBD_CUSTOMFILTER	Condiții de sistem	Condiții de sistem	Nvarchar (64) (nul)	Condițiile de sistem pentru filtrarea contactelor cu.
OBD_CUSTOMFILTER	OrderBy	OrderBy	Nvarchar (2048) . (nul)	Ordinea în care trebuie afișate datele care îndeplinesc condiția.
OBD_CUSTOMFILTER	NumeGrup țintă	NumeGrup țintă	Nvarchar (64) (nul)	Nu este utilizat.
OBD_CUSTOMFILTER	esteeliminat	esteeliminat	bit (nul)	Specifică dacă această condiție este ștearsă și nu poate fi utilizată.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionType	ConditionType	Int (nul)	Nu este utilizat.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar (max) (nul)	Numele zonei mapat la această condiție.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (nul)	Nu este utilizat.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarchar (max) (nul)	Condiția pe baza căreia sunt filtrate contactele.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-

				At.

*Toate câmpurile din tabelul OBD_CustomFilters sunt populate ca valori XML într-o coloană numită **Cus-tomFilterGroup**. Aceasta este pentru toate apelatoarele.
Toate câmpurile din tabelul OBD_CustomFilterGroup sunt populate ca valori XML într-o singură coloană numită **Cam-paignCustomFilters. Aceasta este pentru toate apelatoarele.

Categorii

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIE	ID-ul categoriei campaniei	ID-ul categoriei campaniei	Int (nu este nul)	ID generat automat pentru categoria cam-paign la momentul creării.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIE	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	Nvarchar (64) (nu este nul)	Numele categoriei de campanie atribuit.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIE	Cam-paignCategoryDescriere	Cam-paignCategoryDescriere	Nvarchar (255) (nul)	Descriptia pentru campania cat-egory.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIE	ID-ul grupului	ID-ul grupului	Int (nu este nul)	Grupul de categorii de campanie din care face parte.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIE	CreatedDateTime	CreatedDateTime	DateTime (nu este null)	Data și ora la care a fost creată categoria cam-paign.

OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IE	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	DateTi me (nu este null)	Data și ora ultimei actualizări a categoriei cam-paign.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IE	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (nul)	Aceasta indică Grupul Unsub-scribe ID pentru o spe-

				Categoria Cific.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IE	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID auto-gen-erated de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IE	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Sub Ten-ant ID generat automat de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-ated.

Canale

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_ CHANNELTYPE	ID-ul CANALULUI	ID-ul CANALULUI	Int (nu este nul)	Chan-nel-ul generat automat ID la momentul creării.
OBD_ CHANNELTYPE	DESCRIEREA CANALULUI	DESCRIEREA CANALULUI	Nvarchar (32) (nul)	Descrierea canalului.
OBD_ CHANNELTYPE	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (nul)	Specifică dacă acesta este un cus-tom-mod creat pentru acest canal.
OBD_ CHANNELTYPE	NUME APELANT	NUME APELANT	Nvarchar (80) (nul)	Numele apelatorului. Acesta este dialerul la care aplicația livrează contactele.

OBD_ CHANNELTYPE	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.

OBD_ CHANNELTYPE	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.
OBD_ CHANNELTYPE	SubDialerName	SubDialerName	Nvarchar (64) (nul)	Numele subapelatorul ui.

Starea contactului

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSID	STATUSID	Nvarchar (3) (nu este nul)	Acesta este identificatorul unic generat automat pentru utilizator.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (nul)	Câmpurile de afaceri configurate pentru campanie. Sunt listate toate câmpurile de ocupare.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	Tipul de date pentru câmpul de afaceri - Număr, Flotare sau DatăOră.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	Int (nul)	Dacă tipul de date al câmpului business este câmp, formatul datei.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	StatusType	StatusType	Varchar (32) (nul)	Tipul sau categoria stării.

Detalii plan de apelare

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_DPDe-Cozi	NUME DIALPLAN	NUME DIALPLAN	Nvarchar (64) (nu este nul)	Numele planului de apelare.

OBD_DPDe-Cozi	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar (128) (nu este nul)	Descrierea planului de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	ORA DE ÎNCEPERE	ORA DE ÎNCEPERE	Datetime (nu este nul)	Data și ora intrării în vigoare a acestui plan de apelare

				Din.
OBD_DPDe-Cozi	TIMPUL SFÂRȘITULUI	TIMPUL SFÂRȘITULUI	Datetime (nu este nul)	Data și ora la care expiră acest plan de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	ŞTERSE	ŞTERSE	Int (nu este nul)	Acest lucru indică dacă planul de apelare este șters sau este act-I've.
OBD_DPDe-Cozi	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nu este nul)	Numărul modului (pri-ority) pentru acest mod din planul de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	WEIGHTAGE	WEIGHTAGE	Int (nu este nul)	Greutatea acordată acestui mod pentru apelare.
OBD_DPDe-Cozi	TIP CANAL	TIP CANAL	Int (nu este nul)	Tipul canalului. De exemplu, Voce, SMS, E-mail. 1 pentru SMS, 2 pentru VOCE, 3 pentru EMAIL, 4 pentru CPAAS și 0 pentru IVR.
OBD_DPDe-Cozi	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (nu este nul)	Numărul maxim de reîncercări permise conform acestui plan de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	PEWC	PEWC	Pic (nu este nul)	Indică dacă acesta este PEWC sau nu. PEWC este prealabil con-sent scris expres.
OBD_DPDe-Cozi	WindowRetry	WindowRetry	Pic (nul)	Numărul de ferestre de reîncercare configurate în acest plan de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	WindowAttempts	WindowAttempts	int (nul)	Numărul de încercări pentru fiecare câștig-dow configurat în acest plan de apelare.
OBD_DPDe-Cozi	WindowDuration	WindowDuration	Int (nul)	Durata win-dow conform planului de apelare.

OBD_DPDe-Cozi	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	Pic (nul)	Dacă încercările de apelare inversă trebuie să crească numărul de reîncercări.
OBD_DPDe-Cozi	ID-ul clientului	ID-ul clientului	Int (nul)	Chiriașul ID auto-generat de aplicație atunci când un nou

				Chiriașul este creat.
OBD_DPDe-Cozi	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_DPDe-Cozi	IsOverridden	IsOverridden	Pic (nu este nul)	Indică dacă comportamentul sau setările implicite au fost suprascrise.

Utilizatori

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_Users	UID	UID	Int (nu este nul)	Acesta este identificatorul unic auto-gen-erated pentru utilizator.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (nul)	Acesta este utilizatorul de conectare ID.
OBD_Users	NUME	NUME	Nvarchar (100) (nul)	Numele utilizatorului.
OBD_Users	PAROLA	PAROLA	Nvarchar (1024) (nul)	Parola pentru ca utilizatorul să se conecteze la aplicație.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (nul)	Prima linie a adresei poștale a utilizatorului.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (nul)	Al doilea rând, dacă este disponibil, al adresei poștale a utilizatorului.
OBD_Users	CITY	CITY	Nvarchar (16) (nul)	Orașul căruia îi aparține utilizatorul.
OBD_Users	STAT	STAT	Nvarchar (16) (nul)	Codul poștal pentru orașul/statul/adresa de mai sus.

OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (nul)	Codul poștal pentru orașul/statul/adresa de mai sus.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (nul)	Numărul de telefon Home al utilizatorului.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (nul)	Numărul de telefon mobil al utilizatorului.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (nul)	Adresa de e-mail a utilizatorului.
OBD_Users	COMENTARII	COMENTARII	Nvarchar (128) (nul)	Orice recomandări suplimentare despre utilizator care sunt introduse.
OBD_Users	TIMP CREAT	TIMP CREAT	DatăOră (Null)	Data și ora la care utilizatorul a fost creat în aplicație.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nul)	Persoana (utilizatorul) care a creat acest utilizator.
OBD_Users	Tip autentificare	Tip autentificare	int (nul)	Tipul de autentificare activat pentru acest utilizator. Opțiunile sunt autentificarea Windows, autentificarea bazei de date și autentificarea SSO.
OBD_Users	Tip utilizator	Tip utilizator	int (nul)	Aceasta indică dacă utilizatorul este un utilizator admin sau un utilizator bazat pe roluri cu acces specificat.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Pic (nul)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (nul)	Dacă acesta este un utilizator activat pentru voce Service Cloud Voice, această valoare este specificată ca 1. Altfel, este 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (nul)	Aceasta indică dacă utilizatorului i se permite să se conecteze simultan de la o altă persoană

				Dispozitiv. Valori posibile – 0 dacă nu sunt permise; 1 dacă este permis.
OBD_Users	NiciodatăExpiră	NiciodatăExpiră	Pic (nu este nul)	Aceasta este setarea pentru a vă asigura că parola nu expiră niciodată. Setul 1 în cazul în care cuvântul de acces nu expiră niciodată; 0 Dacă parola expiră și trebuie resetată.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	Pic (nu este nul)	Aceasta este setarea pentru a forța utilizatorul să modifice cuvântul de acces la următoarea încercare de conectare. Setați 1 pentru a forța utilizatorul să schimbe parola; 0 pentru a permite conectarea cu parola veche.
OBD_Users	CreareUserInDomain	CreareUserInDomain	Pic (nu este nul)	Aceasta determină dacă utilizatorul este creat pe domeniu atunci când este creat aici. 1 dacă utilizatorul este creat pe domeniu; 0 dacă nu este creat pe domeniu.
OBD_Users	esteeliminat	esteeliminat	bit (nul)	Acest lucru indică un utilizator șters. Valoarea este 1 dacă utilizatorul este șters; 0 dacă nu este șters utilizatorul.

OBD_Users	ModificatDe	ModificatDe	Nvarchar (10) (nul)	Aceasta denotă ruta de modificare a informațiilor utilizatorului - prin intermediul aplicației sau printr-o metodă API.
OBD_Users	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când un nou chiriaș este cre-

				At.
OBD_Users	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subentitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creată o nouă entitate găzduită.

Profilul

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (nu este nul)	ID generat automat pentru profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nul)	Campania ID pentru pro-fișier pentru a încărca contacte.
OBD_AutoUp-loadParam	NumeProfil	NumeProfil	Nvarchar (512) (nul)	Numele profilului.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	Nvarchar (4000) (nul)	Detaliile antetului fișierului de încărcare a contactului.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetalii	SrcDetalii	Varchar (512) (nul)	Numele fișierului încărcat care conține con-tactele.
OBD_AutoUp-loadParam	Prioritate	Prioritate	Varchar (8) (nul)	Prioritatea contactului încărcat prin intermediul acestui profil.

OBD_AutoUp-loadParam	Moment de contact	Moment de contact	Varchar (26) (nul)	O anumită dată și oră pentru a apela con-tactul.
OBD_AutoUp-loadParam	ID-ul agentului	ID-ul agentului	Varchar (8) (nul)	Agentul ID pentru agentul care se ocupă de acest contact.

OBD_AutoUp-loadParam	Fusul orar	Fusul orar	Nvarchar (128) (nul)	Fusul orar pentru contactul încărcat prin intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Moduri	Moduri	Nvarchar (512) (nul)	Modurile în care contactele pot fi încărcate prin intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000) . (nul)	Câmpurile de afaceri pentru persoana de contact ca în fișierul de încărcare a contactului.
OBD_AutoUp-loadParam	Cod poștal	Cod poștal	Int (nul)	Codul poștal al contactului
OBD_AutoUp-loadParam	UPLOADTYPE	UPLOADTYPE	NCAR (1) (nul)	Tipul de încărcare - JSON, API și așa mai departe.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	Varchar (8) (nul)	Acesta este tipul de sursă pentru fișierul de încărcare a contactelor - indiferent dacă este un tabel / vizualizare a bazei de date, fișier Ser-vice Cloud Voice, fișier text, JSON și așa mai departe.

OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (nul)	Textul mesajului care este mapat prin intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	AplicareDNC	AplicareDNC	bit (nul)	Aceasta indică dacă val-idarea DNC este activată în profil. Aceasta este 1 dacă este activată; 0 dacă nu este activat.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	Utilizatorul ID de

loadParam			(50) (nul)	utilizatorul cre-ating acest pro-fișier.
OBD_AutoUp-loadParam	Data	Data	Datetime (nul)	Data și ora la care este creat profilul.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	bit (nul)	Dacă contactele trebuie verificate pentru duplicate în momentul încărcării.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (nul)	Cheia pe care con-tactul este verificat pentru duplicat înainte de a fi încărcat.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactDetaliu	ContactDetaliu	Nvarchar (max) (nul)	Acesta conține informațiile de mapare a câmpului de profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Subiect corespondență	Subiect corespondență	Varchar (8) (nul)	Linia de subiect a mesajului de e-mail.
OBD_AutoUp-loadParam	Mesaj poștal	Mesaj poștal	Varchar (8) (nul)	Corpul mesajului de e-mail.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	Varchar (8) (nul)	Dacă o atașare face parte din e-mail.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (nul)	Textul SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadParam	Delimitator	Delimitator	Char (1) (nul)	Delimitator ul utilizat în fișierul de încărcare.

OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Char (1) (nul)	Delimitatorul folosit pentru a afișa prefixul zonal din numărul de telefon.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care fișierul con-tact urmează să fie luat pentru încărcare. Acest lucru este valabil pentru încărcările de profiluri de voce și baze de date din Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care contactul fișierului scrub va fi preluat pentru încărcare. Acest lucru este valabil pentru încărcările de profiluri de voce și baze de date din Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	TIMP DE ÎNCĂRCARE AUTOMATĂ	TIMP DE ÎNCĂRCARE AUTOMATĂ	Nvarchar (16) (nul)	Data și ora la care a fost încărcat automat fișierul.
OBD_AutoUp-loadParam	ULTIMAÎNCĂRCARE	ULTIMAÎNCĂRCARE	Nvarchar (16) (nul)	Data și ora ultimei încărcări din acest profil.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (nul)	Dacă să actualizați câmpul de ocupație pentru contactele încărcate prin

				intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (nul)	Dacă să actualizați lista ID atunci când o nouă încărcare este formată prin intermediul profilului.
OBD_AutoUp-loadParam	Stare	Stare	Int (nul)	Statul căruia îi aparține con-tactul .

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (nul)	Câmpurile care sunt considerate a marca un con-tact ca DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Nivel de încărcare	Nivel de încărcare	Char (1) (nul)	Nivelul de încărcare pentru con-tacte în acest fișier - încărcare globală sau specifică camerei.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (nul)	Dacă contactele trebuie adăugate în timpul procesului de încărcare.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (nul)	Dacă contactele urmează să fie actualizate în timpul procesului de încărcare.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	bit (nul)	Dacă contactele trebuie să fie suprascrise în timpul procesului de încărcare.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarchar (Max) (nul)	Dacă contactul este marcat DNC pentru o anumită campanie, campania ID pentru care este DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (nul)	Codul de țară al contactului DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (nul)	Codul zonal al con-tactului DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (nul)	Stochează indexurile antetului de fișier mapate ca valoare DNCC pentru

				Filtrul DNC din profil.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	NCAR (1) (nul)	Modul de import DNC - încărcare automată sau manuală.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	Char (1) (nul)	Tipul DNC – campanie, egory pisică sau global.
OBD_AutoUp-loadParam	Forever	Forever	bit (nul)	Dacă contactul este marcat DNC pentru totdeauna.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (nul)	Domeniile de activitate pe baza cărora o persoană de contact este marcată NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Nvarchar (60) (nul)	Data și ora la care profilul a executat pentru a încărca con-tacte.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfilCale	ProfilCale	Nvarch ar (256) (nul)	Calea în care fișierele de contacte sunt plasate pentru încărcare prin intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (nul)	Codul poștal suplimentar opțional pentru acest profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (nul)	Codurile poștale mapate la modurile din

				profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTR	ConditionSTR	Nvarch ar (2048) . (nul)	Aceasta este cantitatea de filtre cus-tom utilizată pentru încărcarea con-

				tacte prin intermediul acestui profil.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarch ar (Max) (nul)	Adresele de e-mail care trebuie copiate atunci când se trimite un e-mail de campanie.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarch ar (Max) (nul)	Adresele de e-mail care primesc o copie carbon oarbă atunci când este trimis un e-mail cam-paign.
OBD_AutoUp-loadParam	StatusProfil	StatusProfil	Pic (nul)	Starea profilului – Activ sau Inactiv.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (nul)	Scorul de plumb al contactului.
OBD_AutoUp-loadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (nul)	Tipul de fișier de încărcare a profilului. De exemplu, JSON, text și așa mai departe.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (nul)	Aceasta este extensia de fișier, așa cum este selectată în profil.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (nul)	Data și ora unui con-tact pentru a începe statutul DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (nul)	Data și ora de sfârșit când contactul încetează să mai fie un contact DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (nul)	Formatul de dată pentru datele DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID-ul dispozitivului	ID-ul dispozitivului	Nvarch ar (255) (nul)	ID dispozitivului către care sunt trimise notificările de autentificare a identității.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarch ar (Max) (nul)	Dacă datele încărcate provin dintr-un fișier cu lățime fixă.
OBD_AutoUp-loadParam	Prefixul zonei	Prefixul zonei	Int (nu este nul)	Codul zonal al contactului.
OBD_AutoUp-loadParam	City	City	Int (nu este nul)	Orașul persoanei de contact.
OBD_AutoUp-loadParam	NumeZonă	NumeZonă	Int (nu este nul)	Numele zonei din care face parte con-tactul .
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (max) (nul)	Categoria campaniei pentru marcarea unui DNC con-tact.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarch ar (Max) (nul)	Acest câmp stochează condiția unui profil utilizat pentru curățarea contactelor.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (nul)	Dacă domeniul de afaceri este utilizat ca filtru pentru a marca con-tactul ca DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_AutoUp-loadParam	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	Int (nul)	Subentitatea găzduită ID generată automat de

				aplicația atunci când un nou chiriaș este creat.
OBD_AutoUp-loadParam	ConsentType	ConsentType	Nvarchar (16) (nu este nul)	Tipul de consimțământ – dacă persoana de contact este PEWC sau non-PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (nul)	Tipul fusului orar al orei preamânate (CPT) de apelat. De exemplu, Fus orar campanie, Fus orar stare etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (nul)	Fusul orar al orei amânate (CPT) pentru apelare. De exemplu, Fus orar campanie, Fus orar stare etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofSăptămână	CPTDayofSăptămână	Varchar (8) (nul)	Ziua săptămânii pentru CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (nul)	Formatul de timp pentru CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (nul)	Ora de începere a primului slot preferat de client.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (nul)	Ora de încheiere a primului slot preferat de client.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (nul)	Ora de începere a celui de-al doilea prim slot preferat de client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (nul)	Ora de încheiere a celui de-al doilea slot preferat de client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (nul)	Ora de începere a celui de-al treilea slot preferat de client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (nul)	Ora de încheiere a celui de-al treilea slot preferat de client.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Pic (nu este nul)	Dacă prefixul este activat - aceasta este pentru a separa de numărul de telefon.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (nul)	Subșirul prefixului care separă numărul de telefon de prefixul zonal.

Moduri

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

OBD_MODES	Lungime minimă	Lungime minimă	int (nul)	Lungimea minimă a numărului de telefon de contact pentru acest mod.
OBD_MODES	MaxLungime	MaxLungime	int (nul)	Lungimea maximă a numărului de telefon de contact pentru aceasta

				Modul.
OBD_MODES	ID-ul canalului	ID-ul canalului	Int (nu este nul)	Canalul ID care este modul este mapat la.
OBD_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datetime (nul)	Data și ora la care a fost creat acest mod.
OBD_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	DatăOră (Null)	Data și ora la care a fost actualizat ultima dată acest mod.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	Int (nul)	Modul ID care provine dintr-o sursă dif-ferentă.
OBD_MODES	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Chiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou chiriaș.
OBD_MODES	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nu este nul)	Identificatorul numeric pentru mod.
OBD_MODES	NUME MOD	NUME MOD	Nvarchar (50) (nu este nul)	Numele modului.
OBD_MODES	DESCRIEREA MODULUI	DESCRIEREA MODULUI	Nvarchar (128) (nul)	Un text descriptiv pentru mod.

Rezultate

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere
OBD_Outcome	GRUP DE REZULTATE	GRUP DE REZULTATE	Nvarchar	Rezultatul grupează acest lucru-

			(32) (nul)	Vino aparține.
OBD_Outcome	REZULTATID	REZULTATID	Int (nu este nul)	Ieșirea generată automat ID în momentul creării.
OBD_Outcome	DESCRIEREA /	DESCRIEREA /	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea rezultatului.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (nul)	Descrierea rezultatului.
OBD_Outcome	REZULTATUL AFACERII	REZULTATUL AFACERII	Int (nu este nul)	Aceasta denotă tipul de rezultat. 0 pentru rezultatul telefoniei și 1 pentru ieșirea din afaceri.
OBD_Outcome	TIP CANAL	TIP CANAL	Int (nu este nul)	Tipul canalului. 1 pentru SMS, 2 pentru VOCE, 3 pentru EMAIL, 4 pentru CPAAS și 0 pentru IVR.
OBD_Outcome	CONFIGURABIL	CONFIGURABIL	int (nul)	Acest lucru denotă dacă propunerile pentru acest rezultat pot fi schimbate. 0 nu permite o modificare; 1 permite schimbarea.
OBD_Outcome	ŞTERSE	ŞTERSE	Int (nu este nul)	Acest lucru indică dacă o anumită ieșire este ștearsă ușor în tabelul de rezultate. 0 se elimină; 1

				nu se elimină.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar (8) (nul)	Aceasta indică tipul RPC de rezultat ca RPC sau non-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (nul)	ID pentru grupul Rezultat părinte.
OBD_Outcome	IncrementRetries	IncrementRetries	bit (nul)	Acest lucru indică dacă numărul de pensionări trebuie să fie incrementat pentru o anumită încercare.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Pic (nul)	Reîncercarea globală contează pentru acest rezultat.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Pic (nul)	Reîncercare a zilnică contează pentru acest rezultat.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Pic (nul)	Reîncercarea la nivel de mod contează pentru acest rezultat.
OBD_Outcome	RezultatReîncercare	RezultatReîncercare	bit (nul)	Dacă contactul trebuie închis dacă acest rezultat este setat. 0 pentru a închide contactul; 1 pentru a menține contactul deschis.
OBD_Outcome	WindowRetry	WindowRetry	bit (nul)	Aceasta indică dacă este activată opțiunea Reîncercare fereastră. 0 este

				dezactivat; 1 este activat.
OBD_Outcome	Vizualizare agent	Vizualizare agent	bit (nul)	Acest lucru indică dacă rezultatul este marcat ca vizibil de agent.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (nul)	Acesta indică numărul prestabilit de zile pentru a reîncerca un contact cu acest rezultat.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Pic (nul)	Aceasta indică dacă un contact cu

				Acest rezultat poate fi închis.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (nul)	Numărul maxim de reîncercări permise pentru această depășire.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (nul)	Indică dacă acesta este un apel live-out-come sau un out-come mapat.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (nul)	ID rezultatului care este exportat dintr-o altă formă de placă sau dialer.
OBD_Outcome	ID rezultatExtern	ID rezultatExtern	Nvarchar (68) (nul)	Nu este utilizat.
OBD_Outcome	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Entitatea găzduită ID generată automat de aplicație atunci când este creată o nouă entitate găzduită.
OBD_Outcome	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Subchiriașul ID generat automat de aplicație atunci când este creat un nou ten-ant.

Domenii de activitate pentru campanii

Tabel sursă	Nume coloană	Nume afișat	Tip de date	Descriere

OBD_Campai gn_ Domenii de activitate	ID-ul campaniei	ID-ul campaniei	Nvarchar (64) (nu este nul)	Acesta este identificatorul unic auto-gen-erated pentru utilizator.
OBD_Campai gn_ Domenii de activitate	Nume câmp	Nume câmp	Nvarchar (64) (nu	Domeniile de afaceri configurate pentru cam-

			nul)	Paign. Sunt listate toate domeniile de activitate.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (nu este nul)	Tipul de date pentru câmpul de afaceri - Număr, Flotare sau DatăOră.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Format	Format	Nvarchar (32) (nu este nul)	Dacă tipul de date al câmpului business este câmp, formatul datei.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Domeniul de afaceri	Domeniul de afaceri	Nvarchar (32) (nu este nul)	Domeniul de business ID generat de aplicație.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (nu este nul)	Câmpurile business cu alt tip de date decât șirul sunt CAST în această coloană cu câmpul ocupație ID.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Pic (nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este mapat la funcționalitatea de e-mail.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Pic (nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este mapat la funcționalitatea SMS.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este mapat la lista Nu apelați (DNC).
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (nul)	Reprezintă identificatorul pentru tipul de companie asociat cu cam-paign.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Editabile	Editabile	Pic (nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este editabil.

OBD_Campaign_ Domenii de activitate	ID secvență	ID secvență	bit (nul)	Reprezintă dacă domeniul de afaceri are o secvență specifică ID pentru comandă.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsMax	IsMax	int (nul)	Indică valoarea maximă sau limita pentru câmpul de afaceri, dacă se poate aplica.

OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Vizibile	Vizibile	Pic (nu este nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este vizibil în aplicație.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Pic (nu este nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este mapat la sistemul IVR.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Pic (nul)	Indică dacă câmpul de afaceri este mapat la funcționalitatea SNS.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	Lungime caracter	Lungime caracter	Nvarchar (3) (nul)	Reprezintă lungimea maximă admisă de caractere pentru câmpul Ocupare, ca valoare șir.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	ClientMaster	ClientMaster	Nvarchar (250) (nul)	Conține date referitoare la clienți asociate campaniei, cu o lungime maximă de 250 de caractere.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	ID-ul clientului	ID-ul clientului	int (nul)	Identificatorul unic pentru entitatea găzduită, generat automat de aplicație.
OBD_Campaign_ Domenii de activitate	ID subentitate găzduită	ID subentitate găzduită	int (nul)	Identificatorul unic pentru subentitatea găzduită, generat automat de aplicație.

Indicatori de performanță

Consola în timp real oferă date actualizate continuu, cu o rată de reîmprospătare de 15 secunde pentru cam-paigns în curs. Acesta include valori cheie, cum ar fi ratele de încercare, procentul RPC % (Right Party Connect) și statistici cuprinzătoare de contact pentru campanie.

Navigați la **Rapoarte** > **Performanță** pentru a deschide pagina Valori de performanță. Pagina Indicatori de performanță afișează datele în timp real din rezumatul campaniei.

Rezumatul campaniei

Rezumatul campaniei arată performanța la nivel de campanie. Acesta afișează atât parametri predictivi la nivel de campanie, cât și date actuale privind ritmul apelatorului.

Următorii parametri sunt incluși în rezumatul campaniei:

Câmp	Descriere
Detalii campanie	
Campanie	Numele campaniei.
Stare campanie	Starea actuală a campaniei.
Ultimul contact procesat (min)	Acesta afișează numărul de minute de la selectarea și plasarea ultimului contact în tabel pentru livrarea campaniei. Celula evidențiază dacă Timpul este de 5 minute sau mai mult.
Stare la nivel de sistem	
Total contacte disponibile	Numărul total de contacte cu starea Deschis pentru ziua respectivă.
Total apeluri formate	Numărul total de încercări pentru ziua respectivă.
Total apeluri preluate	Numărul total de contacte conectate, inclusiv agentul conectat și robotul telefonic, pentru ziua respectivă.
Total apeluri în curs	Numărul de apeluri live apelate în prezent de către apelant.
Timp Mediu la Efectuare	Suma medie a timpului de convorbire și a timpului ACW, împărțită la *numărul total de apeluri preluate*.
% finalizare	Având în vedere toate înregistrările din Tabelul de contacte, numărul de contacte închise împărțit la numărul total de contacte.
Conectare %	Total contacte unice formate care au fost încercate și la care s-a răspuns, împărțite la Total contacte unice formate pentru ziua curentă.
Încercare %	Total apeluri formate împărțit la numărul total de contacte unice încercate pentru ziua curentă.
Încercare de conectare %	Total apeluri preluate împărțit la numărul total de apeluri formate pentru ziua curentă.
Succes %	Total apeluri apelate care au avut un rezultat business reușit sau un rezultat telefonic marcat ca succes folosind selecția Apel live, împărțit la totalul apelurilor formate pentru ziua curentă.
RPC %	Total apeluri formate care au avut un rezultat de tip RPC împărțit la numărul total de apeluri formate pentru ziua curentă.

Deschis %	Având în vedere toate înregistrările din Tabelul de contacte, Total contacte cu stare deschisă, împărțit la numărul total de contacte.
Proaspăt %	Luând în considerare toate înregistrările din Tabelul de contacte, numărul total de contacte cu starea proaspăt (deschis și niciodată încercat), împărțit la numărul total de contacte.
Reprogramare %	Având în vedere toate înregistrările din Tabelul de contacte, Starea Total contacte cu reprogramare (deschisă și cel puțin o încercare), împărțită la numărul total de contacte.

Închis %	Având în vedere toate înregistrările din Tabelul de contacte, Total contacte cu stare închisă, împărțit la Numărul total de contacte.
Statisticile de astăzi	
Deschis %	Contactele curente cu starea deschisă împărțite la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei. Contactele deschise sunt înregistrări care pot fi formate.
Proaspăt %	Starea Contacte curente cu stare proaspătă (deschisă și niciodată încercată) împărțită la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei. Fresh Contacts sunt înregistrări care nu au fost niciodată încercate.
Reprogramare %	Starea Contacte curente cu starea Reprogramat (Deschis și cel puțin o încercare) împărțit la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei. Contactele reprogramate sunt înregistrări care au fost încercate cel puțin o dată și așteaptă reapelarea.
Închis %	Contactele curente cu starea Închis împărțite la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei. Contactele închise sunt înregistrări care nu pot fi formate și au fost închise de sistem sau de utilizator.
Statistici nivel de trecere	
Promovați 1%	Numărul de contacte cu doar 1 încercare astăzi împărțit la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.
Promovați 2%	Numărul de contacte cu doar 2 încercări astăzi împărțit la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.
Promovați 3%	Numărul de contacte cu doar 3 încercări astăzi împărțit la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.
Promovați 4%	Numărul de contacte cu doar 4 încercări astăzi împărțit la suma contactelor totale încărcate astăzi și la numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.
Promovați 5%	Numărul de contacte cu doar 5 încercări astăzi împărțit la suma dintre numărul total de contacte încărcate astăzi și numărul de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.

> Pass 5% (PassGreat-	Numărul de contacte cu >5 (mai mare decât) încercări astăzi divizat

erThanFivePercent)	prin suma numărului total de contacte încărcate astăzi și a numărului de contacte cu starea deschisă la începutul zilei.

Criterii de filtrare a rapoartelor

Modulul de rapoarte vine cu un filtru puternic care permite unui utilizator să arunce o privire la o vizualizare macro a centrului de con-tact și să detalieze până la nivelul micro al unui contact, apel sau agent. Puteți filtra rapoartele pe baza următorilor parametri:

Fusuri orare

Puteți genera rapoarte istorice pentru un anumit fus orar. Selectați fusul orar din lista verticală Fus orar înainte de a selecta alte criterii de filtrare.

Notă: Aceasta este o configurație opțională. Proprietatea IsTimeZoneRequiredForFilter trebuie setată la true în fișierul LCMService web.config pentru a obține rapoarte după fusul orar.

Datele raportului sunt populate pe baza periodicității selectate:

- **Filtrul Astăzi** afișează datele raportului referitoare la data curentă în fusul orar selectat.
- **Filtrul Ieri** afișează raportul referitor la ziua precedentă până la miezul nopții în fusul orar selectat.
- **Filtrul Această săptămână** afișează datele raportului de luni până în ziua curentă în fusul orar selectat.
- **Filtrul Această lună** afișează datele raportului de la prima lună calendaristică până în ziua curentă în fusul orar selectat.
- **Filtrul personalizat** afișează datele raportului pentru un interval de date, conform datei de început și datei de sfârșit alese în fusul orar selectat.

Lista globală

Toate listele globale sunt afișate pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele globale, faceți clic pe **Selectare totală**.

Grup de campanie

Sunt populate toate grupurile de campanii care conțin persoane de contact pentru listele globale selectate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile de campanii, dați clic pe **Selectați tot**.

Campanie

Toate campaniile care conțin persoane de contact pentru grupurile de campanii selectate sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate campaniile, dați clic pe **Selectați tot**.

Notă: o singură selecție de campanie permite filtrarea la nivelurile următoare. Dacă selectați mai multe campanii, filtrarea la nivelul următor este dezactivată. Vizualizați rapoartele la acest nivel.

Listă

Toate listele de contacte încărcate pentru această campanie sunt populate. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate listele, faceți clic pe **Selectare totală**.

Notă: Listele sunt populate pentru data implicită din panoul de date, adică ziua curentă. Pentru a selecta mai multe liste, selectați date din panoul Dată și faceți clic pe OK. Selectați listele obligatorii pentru raport, dintre cele populate.

Grupul CSS

Toate strategiile de selecție a persoanelor de contact (SCP) aplicabile listelor selectate sunt disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate grupurile CSS, faceți clic pe **Selectare totală**.

Condiție grup CSS

Condițiile pentru grupurile CSS de mai sus sunt populate și disponibile pentru selecție. Sunt permise atât selecția unică, cât și cea multiplă. Pentru a selecta toate condițiile, faceți clic pe **Selectare totală**.

În orice etapă a selecției filtrului de mai sus, faceți clic pe **Căutare** pentru a popula elementele unui anumit șir.

În orice etapă a selecției filtrului, faceți clic pe **Afișare înregistrări** pentru a popula raportul cu înregistrări până la acel nivel de selecție. Puteți reveni direct la nivelul Campaniei, de oriunde v-ați afla, în selectarea filtrelor. În acest caz, trebuie să deselectați campaniile pentru a reveni la Grupul de campanii și să deselectați grupurile de campanii pentru a reveni la nivelul Listă globală.

Notă: Este posibil ca fiecare raport să aibă coloane diferite, în funcție de criteriile de filtrare alese. Pentru capturile de ecran, am preluat rapoarte din cel mai larg criteriu de filtrare - selectând toate campaniile. Acestea sunt, prin urmare, doar ilustrative.